

Quand des adolescents imaginent le site web de leur bibliothèque publique

Travail de Master réalisé en vue de l'obtention du Master HES

par :

Valérie OTTESEN

Directeur du travail de Master :

Monsieur René SCHNEIDER, prof HES, Dr Phil.

Genève, le 24 août 2014

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Master of Science en information documentaire.

L'étudiante a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son directeur de travail de Master pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : http://www.orkund.fr/student_gorsahar.asp.

L'étudiante accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Master, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du directeur du travail de Master ou de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 24 août 2014

Valérie OTTESEN

Remerciements

Je tiens à remercier Alexandra, Damien, Eroll, Julia, Matteo, Mélanie, Quentin et Thomas d'avoir participé aux *focus groups* et aux tests utilisateurs. C'est avec grand plaisir que j'ai pu les écouter discuter autour du thème de mon travail et je les remercie de s'y être prêtés si volontiers.

Je remercie Fabienne de m'avoir apporté son aide lors du deuxième *focus group*, d'avoir pris des notes et de m'avoir fait part de ses précieux commentaires.

Je remercie Nathalie et Frédéric pour la relecture patiente et critique de ce travail.

Je remercie également Monsieur Schneider pour le soutien et les conseils prodigués tout au long du travail.

Résumé

Quelques bibliothèques possèdent un site web dont certaines pages sont réservées aux adolescents. D'autres leur proposent un large panel d'activités, mais restent discrètes quant à leur visibilité en ligne. La littérature reste assez modeste autour du thème des adolescents et des sites web de bibliothèque. De leur côté, les adolescents interrogés s'en font une représentation très limitée et le réduisent à la mise en ligne du catalogue.

Construire, avec eux, des pages dédiées aux adolescents pour le site web d'une bibliothèque publique permet de connaître leurs attentes et leurs besoins. En faisant participer activement ce public à la création et à l'entretien de son site, la bibliothèque pourra lui faire connaître ses services, son fonds et son savoir-faire.

C'est à deux reprises que les adolescents ont été entendus : lors de *focus groups*, afin de créer le contenu et lors de tests utilisateurs, pour vérifier que leurs idées ont été comprises. Comme l'imagination et la discussion suffisent parfois à faire naître des idées intéressantes, des prototypes de pages ont pu ainsi être construits et améliorés.

Mots clés : adolescents, site web, test utilisateur, test d'utilisabilité, *focus group*, bibliothèque publique, *wireframes*

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières	iv
Liste des tableaux	vi
Liste des figures	vi
1. Introduction.....	1
1.1 Contexte de la recherche	1
1.2 Les limites du projet	2
1.3 Méthodologie de la recherche	2
2. Analyse des attentes des adolescents pour les sites de bibliothèques publiques	4
2.1 Echantillon choisi de sites existants	4
2.2 Ce que les adolescents voudraient trouver.....	9
2.2.1 Selon la littérature.....	9
2.2.2 Selon le <i>focus group</i>	11
2.2.2.1 Méthodologie	11
2.2.2.2 Description du public	12
2.2.2.3 Déroulement des <i>focus groups</i>	13
2.2.2.4 Analyse.....	15
2.2.3 Conclusion.....	22
2.2.4 Les limites du dispositif.....	24
2.2.5 Eléments à considérer pour le site	25
3. Construction de la maquette d'un site	27
4. Test utilisateur sur la structure.....	37
4.1 Méthodologie	37
4.2 Description du public.....	38
4.3 Déroulement des tests utilisateurs	38
4.4 Analyses	41
4.5 Eléments à prendre en compte	44
4.6 Considérations sur la méthodologie	45
5. La maquette finale	47
5.1 Adaptations suite aux tests utilisateurs	47
5.2 Recommandations	49
6. Conclusion.....	50
Bibliographie	53

Annexe 1 : Feuille de route pour les <i>focus groups</i>	59
Annexe 2 : Retranscription du <i>focus group</i> 1	62
Annexe 3 : Retranscription du <i>focus group</i> 2	70
Annexe 4 : Script pour le test d'utilisabilité	77
Annexe 5 : <i>Wireframes</i> corrigés	79

Liste des tableaux

Tableau 1 : Critères choisis pour l'évaluation des pages dédiées aux adolescents	5
Tableau 2 : Données démographiques de l'échantillon pour les <i>focus groups</i>	13
Tableau 3 : Récapitulatif des éléments à considérer pour le site	26

Liste des figures

Figure 1 : <i>Wireframe</i> page d'Accueil	28
Figure 2 : <i>Wireframe</i> page Résultat	29
Figure 3 : <i>Wireframe</i> page Nouveautés	30
Figure 4 : <i>Wireframe</i> page Quizz	31
Figure 5 : <i>Wireframe</i> page Cours donnés par la bibliothèque	32
Figure 6 : <i>Wireframe</i> page Catalogue	33
Figure 7 : <i>Wireframe</i> page Aide aux devoirs	34
Figure 8 : <i>Wireframe</i> page Images-réservation box	35
Figure 9 : <i>Wireframe</i> page Application <i>Smartphone</i>	36
Figure 10 : <i>Wireframe</i> corrigé page Aide aux devoirs	47
Figure 11 : <i>Wireframe</i> corrigé page Ressources pour aide scolaire	48
Figure 12 : <i>Wireframe</i> corrigé page Quizz	48

1. Introduction

1.1 Contexte de la recherche

Deux constats sont à l'origine de ce travail. D'une part, de manière générale, les bibliothèques sont conscientes que le public adolescent (âgé de 11 à 18 ans) a des besoins particuliers qui s'éloignent de ceux des enfants, mais ne rejoignent pas encore ceux des adultes. Ici et ailleurs, elles repensent leur espace physique et l'aménagent afin de le rendre plus adapté.

D'autre part, les sites web sont de plus en plus fournis, élaborés et interactifs. Ils offrent ainsi des possibilités infinies d'exploitations, de mises en valeur et d'interactions. Et lorsqu'ils sont utilisés par une bibliothèque, de nombreux exemples prouvent que loin de faire oublier le lieu qu'est la bibliothèque, ses divers outils, numériques ou papier et les services que l'on peut trouver sur place en constituent une véritable porte d'entrée¹.

De ces deux constats est né tout d'abord l'intérêt d'observer dans quelle mesure les sites web des bibliothèques suivent la tendance de repenser l'espace réservé aux adolescents.

Si les ouvrages autour des adolescents en bibliothèque sont nombreux², lorsque l'on se penche sur les faits, on s'aperçoit que de manière générale le site est complet pour les adultes, l'est assez fréquemment pour les enfants, mais que le public entre deux, à savoir adolescent, semble oublié. Lorsque des pages existent, elles sont bien souvent calquées sur le reste du site et paraissent avoir été créées sans véritable vision ni réelle stratégie à long terme.

Ces observations faites, est née ensuite l'envie de créer quelques pages d'un site de bibliothèque publique réservées aux adolescents et surtout construites avec eux. Il s'agit du sujet de ce travail.

Il a très vite été décidé que le public auquel s'adresserait cette page de site serait composé de jeunes âgés entre 11 et 16 ans puisque c'est l'âge où les activités en dehors de l'école et du cercle familial commencent à prendre le pas sur le temps de lecture. Cette indépendance du corps doit pouvoir s'accompagner d'une indépendance de l'esprit. Il est donc important qu'ils sachent chercher l'information, la traiter, la comprendre et la transmettre. Pour les usagers actifs, la bibliothèque est utilisée

¹ Voir notamment la British Library <http://www.bl.uk/>, celle de Philadelphia

² On peut se référer à la bibliographie de la Médiathèque Valais

<http://www.mediathèque.ch/valais/homepage.html>. On peut également trouver un très bon plaidoyer sur ce qu'un site peut être dans le monde bibliothéconomique dans un texte qui traite de celui de la bibliothèque de Saint-Herblain (Badion, Murlan 2013). Ce site sera

Quand des adolescents imaginent le site web de leur bibliothèque publique
Ottessen, Valère

comme lieu de travail pour les devoirs et, pour les plus grands, c'est également un lieu pour les travaux de groupe qui commencent souvent plus tard dans la scolarité.

1.2 Les limites du projet

Il est tout à fait légitime de se demander quels sont les objectifs des bibliothèques lorsqu'elles conçoivent, ou non, les pages pour adolescents. Il serait également intéressant de comprendre pourquoi les bibliothèques en Suisse par exemple ne prennent pas plus soin, en ligne en tout cas, d'un public pourtant bien présent dans leurs locaux³. Si les raisons méritent d'être creusées, ce n'est pas l'objet de ce travail.

Ce travail n'est pas destiné à toutes les bibliothèques, il s'adresse plutôt aux bibliothèques de lecture publique, dont une partie du public au moins est composée d'adolescents.

Les pages du site qui sont construites peu à peu et proposées en deuxième partie de ce travail ne représentent pas un site terminé, c'est une architecture de l'information⁴. Il s'agit d'une trame dont le design doit être adapté, rattaché au site de base de la bibliothèque et les établissements intéressés doivent pouvoir se l'approprier.

1.3 Méthodologie de la recherche

Ce travail cherche à proposer quelques pages de site web de bibliothèque construites pour les adolescents. Mais si le site web est un formidable outil, son élaboration doit répondre à un certain nombre de critères. Pour s'assurer que le public cible devienne ou reste un public d'utilisateurs actifs, il doit tenir compte de son avis, de ses besoins, de ses goûts et de ses envies.

Deux questions se posent alors : quels sont ces besoins et comment en tenir compte ?

Afin d'y répondre, quatre objectifs se sont dessinés et ce travail se découpe au gré de ceux-ci.

Suite à des recherches ciblées en ligne, la première partie de ce travail met en avant de quelle manière certaines bibliothèques proposent du contenu aux adolescents sur leurs sites web. Les quatre bibliothèques citées en exemple répondent à des critères précis quant à la qualité des pages dédiées aux adolescents.

³ (Office fédéral de la statistique 2010, p. 15-17)

⁴ Cela signifie que les différents éléments figurant sur une page web sont organisés afin que l'information soit facilement accessible aux utilisateurs. (Garrett 2011)

La deuxième partie de ce travail analyse les attentes de ce public grâce à une revue de la littérature tout d'abord, et grâce à des *focus groups*⁵ ensuite. Ces *focus groups* ont été menés avec huit adolescents autour du thème de « la bibliothèque parfaite » et de son site.

C'est grâce à cette deuxième partie du travail et à son analyse que la partie suivante, à savoir la construction de *wireframes*⁶, a pu être réalisée.

La dernière partie du travail consiste en un test utilisateur⁷, réalisé avec quatre adolescents. Ils sont les destinataires du site, il était donc indispensable de les faire participer à cette ultime partie. C'est enfin suite à ce test, à ses résultats et aux analyses qui ont suivi que les *wireframes* ont été adaptés. Les changements les plus importants sont alors mis en avant.

Ce projet est donc de type exploratoire puisqu'il part vraiment des besoins exprimés directement ou non par des adolescents lors de *focus groups*.

⁵ Un *focus group* est la réunion de quelques personnes autour d'une table pour réagir à une idée qui leur est proposée. Cet outil permet de comprendre rapidement les opinions et sentiments d'un échantillon d'utilisateurs. (Krug 2006, p. 133)

⁶ « Un *wireframe* dans le domaine du webdesign représente le schéma d'une page web ou d'un site web. Ce schéma est utilisé lors des étapes préliminaires à la conception d'une interface web. Il permet de faciliter la communication sur le début du design. »
<http://glossaire.infowebmaster.fr/wireframe-site-web/>

⁷ A l'inverse du *focus group*, le participant est seul face à une page web (qui peut être terminée, sous forme de schéma ou de prototype) afin d'opérer diverses tâches. Il permet d'observer l'utilisateur alors qu'il est en interaction directe avec le produit lorsqu'il effectue de vraies tâches.

2. Analyse des attentes des adolescents pour les sites de bibliothèques publiques

Comment les bibliothèques peuvent-elles utiliser leur site pour atteindre les adolescents et leur donner envie d'utiliser la bibliothèque et les services qui sont à leur disposition ?

La première partie du présent chapitre propose un échantillon de quelques sites existants qui se montrent très à l'écoute de ce public. Il est intéressant d'observer ce que ces quelques bibliothèques lui offrent, et de quelle manière elles le font paraître sur leur site. La deuxième partie du chapitre présente les attentes et les besoins des adolescents autour du site en particulier. Ceux-ci ont été cernés à l'aide d'une petite revue de la littérature et des *focus groups*.

2.1 Echantillon choisi de sites existants

Le nombre de sites étudiés dans le cadre de ce travail est évidemment restreint si l'on prend en compte la totalité des bibliothèques dans le monde⁸. La langue a également été une barrière évidente, donc seuls des sites en français, anglais, allemand et italien d'un petit nombre de pays ont pu être pris en considération. Ce sont prioritairement ceux des bibliothèques trouvées au fil des lectures sur les adolescents et leurs attentes qui ont particulièrement retenu l'attention.

Beaucoup d'éléments importent lorsque l'on s'intéresse au *design*⁹ d'un site web et chacun de ces éléments englobe de nombreux critères. Seuls cinq de ces critères ont été retenus pour l'appréciation des pages dédiées aux adolescents parmi les sites de bibliothèques publiques¹⁰.

⁸ Pour ne donner que quelques chiffres, les Etats-Unis compteraient 120'096 bibliothèques (<http://www.ala.org/tools/libfactsheets/alalibraryfactsheet01>), la France 4'398 bibliothèques publiques (<http://www2.culture.gouv.fr/culture/deps/chiffres-cles2011/08-bibliotheques-2011.pdf>), l'Allemagne 10'400 (<http://www.bibliotheksportal.de/service/faq.html>) et la Suisse 6'000 (Bibliothèques suisses, aperçus statistiques 2002, Neuchâtel, Office fédéral de la statistique, 2003 (Statistique de la Suisse). p.3

⁹ *Content, Navigation, Layout, Things, Actions and Commands, Information Graphics, Forms and Controls, Social Media, Going Mobile, Visual Style and Aesthetics*. Tous les éléments et critères cités ici sont tirés de (Tidwell 2010).

¹⁰ L'ensemble des critères concerne la conception des sites web dans leur intégralité, qu'ils soient ou non de bibliothèques. Les autres critères sont parfois trop spécifiques ou trop généraux pour être considérés ici.

Tableau 1 : Critères choisis pour l'évaluation des pages dédiées aux adolescents

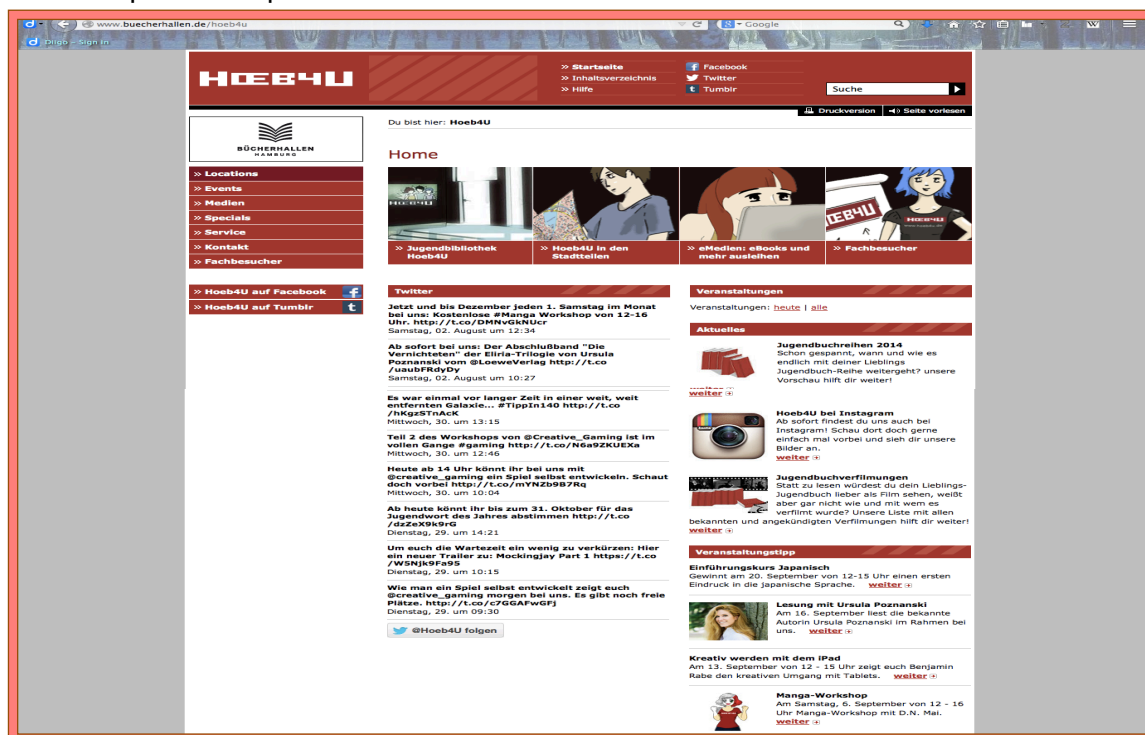
La navigation
1. Chaque page doit contenir un petit menu global permettant à l'utilisateur de retourner à une section clé du site.
La conception
2. Le design ou charte graphique de chaque page doit être similaire mais suffisamment flexible pour permettre un contenu varié
Les médias sociaux
3. Il ne faut pas hésiter à aller chercher du contenu ailleurs en proposant des liens. On peut commenter et inviter les usagers à faire de même.
4. Il faut proposer des sujets de discussion ou poser des questions et permettre aux usagers de répondre et de continuer la conversation entre eux uniquement.
5. Il faut diviser le contenu du site afin qu'ils correspondent à des usages et à des usagers différents.

Les sites, très différents, des 4 bibliothèques suivantes réunissent les 5 critères cités ci-dessus¹¹.

¹¹ D'autres sites répondent également à ces critères. (<http://calgarypubliclibrary.com/teens>, <http://www.bibliotheekzuidkennemerland.nl/15>). Le but ici est uniquement de montrer quelques exemples concrets.



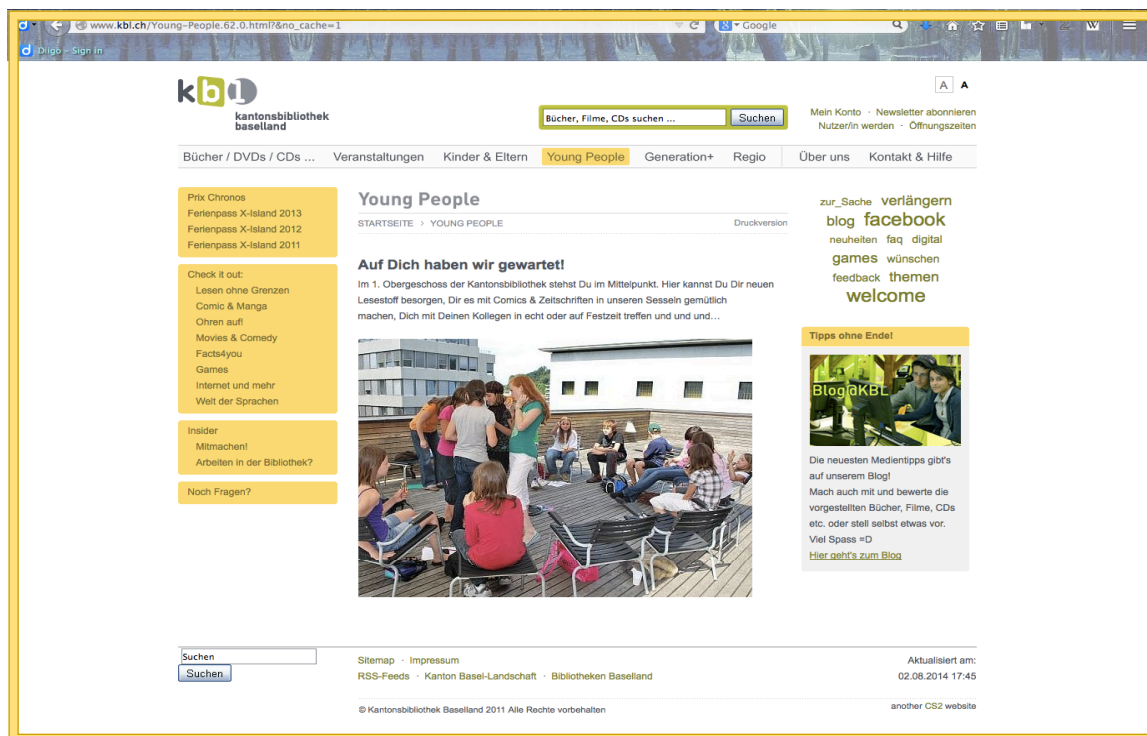
La bibliothèque de Hambourg¹⁷ doit également être citée. En plus de réunir tous les critères, il est stipulé qu'une équipe de 4 à 6 jeunes étudiants de la ville, spécialisée en bibliothéconomie, s'occupe de gérer la bibliothèque jeunesse physique. Il faut préciser que les adolescents ont la possibilité de s'exprimer via la page Facebook de la bibliothèque et non pas sur le site lui-même.



¹⁷ <http://www.buecherhallen.de/hoeb4u> (consulté le 03.08.14)

En Suisse, on peut citer la bibliothèque cantonale de Bâle¹⁸. Ici aussi les jeunes sont invités à participer en ligne mais via le blog, facilement accessible, et pour lequel il est nécessaire de s'inscrire.

Sur le site, les suggestions de lecture n'apparaissent pas. Le lecteur intéressé est invité à faire une recherche dans le catalogue en ligne.



Il est difficile de savoir dans quelle mesure les adolescents ont participé à la construction de ces sites. Si les bibliothèques ont élaboré leur site en collaboration avec ce public, elles n'en font guère la publicité. Si elles l'ont fait, il serait évidemment très intéressant de savoir quels moyens elles ont utilisé et dans quelle mesure les adolescents se sont approprié leurs sites.

Si les sites des bibliothèques ne possèdent pas toujours des pages réservées aux adolescents, cela ne signifie pas que rien n'est fait pour eux dans les locaux. Les idées pour susciter leur intérêt fleurissent un peu partout¹⁹. Cependant, lorsque l'on se

¹⁸ http://www.kbl.ch/Young-People.62.0.html?&no_cache=1 (consulté le 03.08.14)

¹⁹ Voici quelques exemples en Belgique

<http://www.ixelles.be/site/fr/culture/bibliotheque/clubados.php>, en Italie

<http://www.comune.milano.it/dseserver/webcity/documenti.nsf/b8c5b1ce6f43ba3e012567db0040fa9c/34a671fc7384364bc1257b48003d8839?OpenDocument>, aux Etats-Unis

<http://www.freelibrary.org/libserv/teenindex.htm> et au Canada

<http://bibliootawalibrary.ca/en/interest/teen>. Pour la Suède, on trouve ce texte très intéressant

http://www.jns.fi/dman/Document.phx?documentId=io19412142737573&cmd=download&utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=tenthirteen-a-library-for-all-senses pour

penche sur les sites web de ces mêmes bibliothèques, on constate que les pages qui sont dédiées aux adolescents restent non abouties, difficiles d'accès, s'adressent à des adultes ou sont peu mises à jour. On peut se demander pour quelles raisons les pages ne sont pas mieux exploitées. La charge de travail est trop élevée ? Parce que le site n'est pas considéré comme un service intéressant à offrir ? Parce que l'on ne sait pas très bien dans quelle mesure il est utilisé ?²⁰

2.2 Ce que les adolescents voudraient trouver

Après ce bref survol de quelques sites existants, il s'agit de s'intéresser aux attentes et besoins des adolescents par rapport à un site de bibliothèque publique.

2.2.1 Selon la littérature

Les réflexions autour de l'adolescent et de son intégration dans la bibliothèque datent, en tout cas en Suisse, des années 60' et 70' mais il faut attendre les années 2000 pour que la littérature autour de ce sujet se développe²¹. Hier comme aujourd'hui, il semble que la problématique reste similaire : quel comportement doivent adopter les bibliothécaires face à ce public pour le faire revenir. Malgré l'image souvent véhiculée, les adolescents ne lisent pas moins que d'autres tranches d'âge et ne font pas partie du public qui déserte les bibliothèques. C'est même plutôt le contraire si l'on en croit l'Office fédéral de la statistique²². Bien qu'elles ne concernent que les personnes âgées de 15 ans et plus, elles permettent de constater que les jeunes font partie de la tranche d'âge qui lit le plus.

Alors, quelles sont leurs attentes par rapport à la bibliothèque en général, et par rapport à son site Internet en particulier ? On trouve à ce propos de nombreux travaux, notamment en France, au Canada et aux Etats-Unis. Les adolescents vont à la bibliothèque pour lire, étudier mais aussi pour se retrouver. Leurs lectures sont plus fréquemment des lectures loisirs que pour le travail, ou en vue d'une formation. Ils gardent malgré tout une image très traditionnelle de la bibliothèque : le silence, inhérent à cette image, reste nécessaire pour certains, mais représente un désagrément pour d'autres et beaucoup hésitent à déranger le bibliothécaire qu'ils imaginent reclus derrière son guichet²³. D'ailleurs, pour leurs choix de lecture, les adolescents prennent conseil auprès de leurs pairs mais surtout des enseignants de

présenter la bibliothèque que l'on trouve en suivant ce lien :

<http://kulturhusetstadsteatern.se/Bibliotek/?id=29&epslanguage=en>

²⁰ Il est relativement aisé de répondre à ce dernier point grâce aux services d'analyse d'audience. Les quatre bibliothèques citées y ont d'ailleurs recours et doivent donc être en mesure de répondre à cette question.

²¹ (Caillot 2007)

²² (Office fédéral de la statistique 2010)

²³ (Repaire, Touitou 2010)

leur langue en particulier²⁴. De la même manière, lorsqu'ils cherchent de l'information, les bibliothèques ne sont de loin pas le premier lieu auquel ils pensent²⁵. Il ressort néanmoins de leur pratique qu'ils n'ont pas de stratégie de recherche, ni de technique leur permettant d'évaluer l'information trouvée²⁶.

Les travaux ne précisent pas toujours la méthodologie mise en œuvre pour étudier les besoins des adolescents. Lorsque c'est précisé, c'est à l'aide de questionnaires, en collaborant avec eux ou en les observant. Il en ressort toutefois que même si les adolescents ont du mal à imaginer la bibliothèque idéale²⁷, leurs attentes se font de manière générale autour d'un fonds spécifique et actuel, et d'espaces très diversifiés correspondants à leurs usages. En effet, si les chiffres diffèrent²⁸, les travaux s'accordent à dire que le souhait pour un espace séparé qui leur serait dédié est réel. Que cela reflète un besoin de reconnaissance ou une manière d'être accompagné dans le passage à l'espace adulte, la demande existe.

On retrouve aussi l'idée que la participation des adolescents à la vie de la bibliothèque, au rangement, au choix des acquisitions et à l'animation est indispensable²⁹. Les faire participer est aussi un moyen de leur permettre de connaître la bibliothèque et ses services et de les laisser devenir des porte-paroles.

S'il est largement question des jeunes et de la bibliothèque physique, le site et les possibilités qu'il offre ne sont que peu mentionnés. Lorsque Internet est abordé c'est pour traiter des réseaux sociaux dont les jeunes font largement usage.

Il faut se tourner vers la YALSA³⁰ (*Young Adult Library Association*) aux Etats-Unis pour lire une réflexion autour de ce thème précis. Si l'on retrouve les mêmes conclusions par rapport à la bibliothèque en tant que lieu, il y a une liste très détaillée de ce qu'il est possible de faire avec le site³¹. Pour commencer, il y est recommandé de rendre l'adolescent créateur de la visibilité de la bibliothèque en ligne. Il doit pouvoir interagir avec ses pairs et avec les bibliothécaires sur le site aussi et doit pouvoir

²⁴ (Ertzscheid 2013) et (Caillot 2007)

²⁵ (Repaire, Touitou 2010)

²⁶ (Conseil Général Finistère 2005)

²⁷ (Repaire, Touitou 2010)

²⁸ En effet, selon (Albaret 1998), seule la moitié des jeunes interrogés semblent intéressés par une zone qui leur serait réservée. Les autres sources donnent un pourcentage plus élevé. (Conseil Général Finistère 2005) et (Repaire, Touitou 2010)

²⁹ (Conseil jeunesse de Montréal 2005)

³⁰ <http://www.ala.org/yalsa/>. Cette association, créée sous l'égide de l'ALA (American Library Association), s'occupe entre autre de mettre sur pieds tous les 5 ans des lignes directrices pour évaluer la capacité des bibliothèques à proposer des espaces physiques et virtuels adaptés aux adolescents de 11 à 18 ans.

³¹ (Young Adult Library Services Association (YALSA) 2012)

laisser exprimer sa créativité dans le contenu. Celui-ci doit être accessible à tous, comprendre de l'information spécifique (activités, programmes, promotion des collections et des ressources, conseils de lecture) et les adolescents doivent pouvoir ajouter des liens qu'ils trouvent intéressants ou pertinents.

Pour que cela soit possible, des cours sur la technologie et l'usage du web doivent être organisés. Il est nécessaire de montrer aux adolescents comment diffuser l'information de manière éthique et comment utiliser les réseaux sociaux de manière responsable. Ils doivent également apprendre à réagir face à des sites inadéquats.

Pour rester vivant, le contenu du site doit être mis à jour régulièrement : une politique pour le développement du site est nécessaire. Selon la YALSA, la bibliothèque doit maîtriser la technologie et savoir quel impact elle aura sur les jeunes. Elle doit prendre des risques pour trouver ce qui convient à ce public ou pas.

2.2.2 Selon le *focus group*

Le but de ce travail est de construire un site web de bibliothèque réservé aux adolescents et surtout élaboré par eux. Pour connaître leur avis, plusieurs outils étaient possibles (entretien individuel, questionnaire, *focus group*,...). C'est le *focus group* qui a été choisi puisqu'il fait naître des « créations de groupe »³² et, pour traiter de manière ciblée d'une thématique, il est intéressant d'observer les adolescents en discuter entre eux. Ce type de réunion permet de mener une enquête qualitative et « une enquête qualitative ne peut pas traiter de manière étendue et exhaustive une thématique »³³. Cependant, cet outil a le grand avantage d'être assez souple et autorise ainsi l'animateur à approfondir certaines questions s'il l'estime pertinent.

2.2.2.1 Méthodologie

A l'origine, pour le *focus group*, il était prévu de réunir huit adolescents en une fois. Pour des raisons d'incompatibilité horaire de leur part, il a été nécessaire de prévoir deux sessions réunissant quatre adolescents à chaque fois.

Les *focus groups* se sont déroulés dans un salon, au calme, autour d'une table. Il est normalement préférable que l'animateur soit extérieur à l'enquête afin de ne pas influencer les participants dans un sens ou un autre³⁴. Pour des questions d'organisation et de budget, cela n'a pas été possible. C'est donc l'auteure du présent travail qui a endossé ce rôle. Lors du deuxième *focus group*, l'animatrice a été

³² (*Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque* 2011, p. 93)

³³ (Norlin, Winters 2002)

³⁴ (*Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque* 2011)

accompagnée d'une collègue chargée de prendre des notes complétées de commentaires.

Les conversations ont été entièrement enregistrées afin de pouvoir être retranscrites dans le détail³⁵. Ces retranscriptions sont un réel outil de travail pour les analyses. Au cours des *focus groups*, des notes ont été prises sur un tableau blanc par l'animatrice, afin que les participants gardent une trace écrite de leurs idées sous les yeux.

Le tutoiement était de mise puisque le carnet d'adresse personnel a été utilisé pour recruter les adolescents.

Les adolescents n'ont pas été rémunérés, mais ont été accueillis avec une collation en guise de remerciements. Le temps de la réunion pouvait, dans ces conditions, difficilement se prolonger au-delà de 30 à 45 minutes. Finalement, la première discussion a duré 45 minutes alors que la deuxième n'a pas dépassé les 30 minutes.

2.2.2.2 Description du public

Deux *focus groups* ont été menés avec huit adolescents en tout. Agés de onze à seize ans, jeunes femmes et jeunes hommes, ils sont représentatifs du public cible. Il s'agit d'un échantillon partiellement aléatoire. C'est en fonction de leur âge et de leur genre qu'ils ont été choisis. Il reste malgré tout aléatoire par rapport à leur utilisation effective ou non d'une bibliothèque. Il aurait évidemment été plus facile de s'adresser à un public actif de bibliothèque publique, mais le site doit aussi être là pour montrer au public potentiel que la bibliothèque peut répondre à un grand nombre de besoins. Le fait que sur les 8 adolescents, 3 soient des usagers actifs d'une bibliothèque publique, 2 d'une bibliothèque scolaire, 1 des deux types de bibliothèques et 2 soient des usagers potentiels constitue un réel atout.

S'ils se connaissaient de vue, ils ne se connaissaient pas personnellement, les groupes créés étaient donc artificiels. Cela permettait d'éviter que certaines parties de la discussion ne restent dans le domaine de l'implicite.

³⁵ Les retranscriptions se trouvent en annexes 2 et 3

Tableau 2 : Données démographiques de l'échantillon pour les *focus groups*

	Genre	11 ans	12 ans	13 ans	14 ans	15 ans	16 ans
<i>focus group 1</i>	Féminin					1	
	Masculin	2		1			
<i>focus group 2</i>	Féminin	1		1			
	Masculin		1				1

Il y a une majorité de garçons et aucun des participants n'est âgé de 14 ans. Les plus jeunes sont à l'école primaire, les trois âgés de 13 et 15 ans sont au cycle d'orientation et le plus grand est à l'école de commerce.

2.2.2.3 Déroulement des *focus groups*

L'enjeu principal, lors de la préparation d'un *focus group*, est de déterminer les questions à même d'amener les participants à répondre, de manière à ce que l'enquête puisse progresser. L'éventail des questions potentiellement intéressantes était large : il a nécessité un tri pour permettre à une image claire de site Internet répondant aux attentes et aux besoins des adolescents de se détacher. Les questions devaient s'adresser à un public adolescent large, qu'il soit ou non usager actif d'une bibliothèque publique, puisque c'est aux adolescents en général que le site s'adresse.

Le déroulement des deux *focus groups* a été identique grâce à une feuille de route sur laquelle figuraient le discours de présentation et les diverses questions à poser³⁶. Donc, après s'être librement installés autour de la table, les participants ont été accueillis par quelques mots d'introduction rappelant l'objectif et la durée de la réunion, et présentant les règles de fonctionnement. Il s'agissait principalement d'expliquer que chacun était libre d'intervenir quand il le souhaitait, que toutes les opinions étaient valables et intéressantes et que l'enregistrement effectué ne serait réécouté et utilisé que par l'animatrice.

La discussion a ensuite débuté par un tour de table destiné à créer un climat favorable aux échanges et permettant à chaque participant de donner son prénom, son âge et son année de scolarité.

³⁶ Voir l'annexe 1.

Voici les quatre questions principales auxquelles les participants ont ensuite répondu. Les deux premières étaient accompagnées de sous-questions destinées à développer leurs réponses, puisque ce sont des questions fermées.

1. Allez-vous parfois à la bibliothèque ?
 - Si oui, dans quel type de bibliothèque ?
 - Qu'est-ce que vous y faites ?
 - Si non, pourquoi n'y allez-vous pas ?
2. Allez-vous sur Internet ?
 - Qu'est-ce que vous y faites ?
3. Imaginez la bibliothèque idéale et décrivez-la.
4. Imaginez le site Internet de cette bibliothèque : que contient-il ?
5. Utilisez-vous parfois le site d'une bibliothèque ?
 - Si oui, qu'est-ce que vous y faites ?
 - Si non, pourquoi ?

Des questions plus fines ont surgi au gré des discussions, mais celles présentées plus haut représentent le fil rouge puisque leurs réponses étaient indispensables à la construction du site, étape suivante du travail.

Les questions sont formulées à la deuxième personne du pluriel, puisqu'elles s'adressent à l'ensemble des participants.

La première question est volontairement peu précise par rapport à l'intensité de la fréquentation. Leur régularité à se rendre à la bibliothèque est certes intéressante, mais l'essentiel était de connaître leurs usages de l'établissement et ceci peu importait que ce ne soit qu'une fois l'an. Dans le cas d'une réponse négative, le fait de demander une justification de la réponse permettait d'ouvrir une porte, offrant la possibilité au participant concerné d'exprimer un manque éventuel par rapport à la bibliothèque.

La deuxième question fermée à propos d'Internet constituait une manière d'aborder leur utilisation de l'outil dans sa globalité puisqu'au final, c'est bien de cet outil qu'il s'agit lorsque l'on parle d'un site.

Venaient ensuite les deux questions ouvertes : elles devaient leur permettre de construire, ensemble, un lieu suffisamment attrayant pour qu'ils aient envie d'y être, puis de créer un site qui en soit une des portes d'entrée.

Enfin, la question sur leur utilisation éventuelle de site de bibliothèque a été posée en fin de discussion pour éviter, dans le cas d'une réponse positive, qu'ils ne soient trop influencés par ces visites. C'est l'image de la bibliothèque idéale qu'ils allaient construire ensemble qui devait leur servir de base de réflexion. Dans le cas d'une réponse négative, c'était pour s'assurer qu'ils ne soient pas gênés dès le départ vis-à-vis de l'animatrice ou que leur imagination soit inhibée par le fait qu'ils sont en train de construire quelque chose qu'ils n'utilisent pas habituellement.

D'habitude, les méthodologies concernant les *focus groups*³⁷ préconisent de débiter par des questions générales, pour amorcer l'échange, et d'aller peu à peu vers des questions plus spécifiques, traitant du thème de la réunion. Dans le cas de ce travail, il semblait plus pertinent de commencer par des questions précises et de terminer par des exercices projectifs. Cela afin de permettre aux participants d'entrer dans le contexte concret bibliothèque-site Internet, avant de les amener à rêver de ce dont ils ont envie ou besoin. Ces premières questions devaient permettre de délier les langues et favoriser les échanges plus denses qui allaient suivre.

A la fin des *focus groups*, l'animatrice a demandé aux participants s'ils étaient d'accord que leurs prénoms figurent dans les remerciements du présent travail. La proposition a été acceptée à l'unanimité.

2.2.2.4 Analyse

Tout ce qui a été dit lors des *focus group* a fait l'objet d'une retranscription indispensable pour l'analyse. Réel outil de travail, elle a permis de mettre en avant les attentes des participants, qu'elles soient explicites ou non.

Les deux *focus groups* ont été très différents. Le premier a vraiment fonctionné comme tel, puisque les discussions se sont faites entre les participants et les idées des uns ont permis à d'autres idées de voir le jour. Ils ont construit ensemble leur bibliothèque et le site qui va avec. Le deuxième *focus group*, bien que réunissant également 4 jeunes, a plutôt relevé de l'entretien collectif au cours duquel chaque participant a répondu aux diverses questions sans vraiment réagir aux opinions précédentes. Ils ont, malgré tout,

³⁷ Voir (*Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque* 2011), (Moreau et al. 2004) et (University of Idaho 2009)

proposé des idées intéressantes et finalement, les deux réunions ont été très enrichissantes.

Un trait commun aux deux *focus groups*, remarquable tout au long des discussions, est la nette méconnaissance du métier de bibliothécaire. Leur représentation de la profession est très limitée, voire désuète, comme l'image qu'ils ont de la bibliothèque elle-même.

Fréquentation de la bibliothèque et utilisation du site : Sur les huit adolescents, six vont à la bibliothèque plusieurs fois dans l'année, un n'y va que très rarement et le dernier n'y va jamais. Sur ces six, le plus âgé considère ne pas vraiment aller à la bibliothèque sans doute car il pense ne pas en faire un usage normal : il n'y va pas pour lire mais pour étudier ou préparer des travaux de groupe. « Est-ce que vous allez parfois à la bibliothèque ? [...] Pas vraiment, juste...j'utilise la bibliothèque comme endroit pour travailler ». L'adolescent qui ne va jamais à la bibliothèque l'explique en disant que c'est parce qu'il n'aime pas lire.

Selon les statistiques suisses de 2008, les personnes âgées entre 15 et 29 ans sont 46% à se rendre à la bibliothèque pour les loisirs et 49% pour le travail et la formation³⁸. D'après ces mêmes chiffres, ces taux diminuent avec l'âge. Même si, par pure extrapolation, on considère que ce taux devrait être plus élevé puisque les participants aux *focus groups* sont plus jeunes, on constate que la fréquentation des adolescents présents est plus élevée que la moyenne fédérale. Cela s'explique probablement par le fait que le carnet d'adresse de l'animatrice a été utilisé pour recruter les participants.

Dans l'ensemble, ils se rendent à la bibliothèque pour emprunter et lire des livres, des bandes dessinées ou des journaux, utiliser un ordinateur mis à disposition par l'établissement, et les plus âgés y vont aussi pour faire leurs devoirs et réviser.

A ces premières questions, le choix du sujet employé pour certaines de leurs réponses fait réfléchir. En effet, lors du premier *focus group*, alors qu'il s'agit de parler de leur utilisation personnelle de la bibliothèque, ils répondent par le pronom « on » : « On lit », « On utilise le calme pour réviser » et « [...] on utilise le wifi parfois [...] ». Il est difficile de savoir s'ils font ce choix, probablement inconscient, parce qu'ils estiment faire la même chose que toutes les personnes se rendant à la bibliothèque ou si c'est une manière pour eux de moins se dévoiler.

³⁸ Voir (Office fédéral de la statistique 2010, p. 15)

Ils font tous usage de l'Internet, mais avec des objectifs assez divers. Quand certains l'utilisent comme un dictionnaire à la recherche d'une définition ou d'une image, d'autres y jouent, regardent des clips vidéo, vont sur les réseaux sociaux ou font des recherches pour l'école.

La bibliothèque idéale : Si les adolescents n'ont pas conscience de la richesse des services potentiels, ils ont une représentation assez complète de ce qu'est une bibliothèque. En effet, l'analyse des discussions a permis de constater qu'aucun aspect de la bibliothèque ne semble avoir été oublié. Certaines idées concernent les services, d'autres l'aménagement interne de la bibliothèque (les locaux et le fonds), vient ensuite l'extérieur du bâtiment. Les deux premiers thèmes ont été les plus largement discutés. Comme plusieurs des services proposés peuvent être accessibles sur le site également, ce thème sera traité en premier.

Une idée principale s'est détachée des discussions : la bibliothèque et les bibliothécaires doivent donner envie de lire et si possible autre chose que de la bande dessinée. « Des bibliothécaires qui encouragent les enfants euh...pas à lire que des BD, à lire aussi les pavés ou des gros livres, des vrais livres quoi [...] ». A ce propos, des adjectifs tels que « attirant », « beau », « moderne » ont été utilisés pour décrire comment la bibliothèque devrait être. Pour cela, plusieurs moyens ont été imaginés : par exemple, exposer et commenter les illustrations d'un roman jeunesse dans l'enceinte de la bibliothèque. Ou encore, à la sortie d'un film tiré d'un roman, il faudrait utiliser les affiches du film et mettre en avant le fait que certains passages ont été omis, que ça vaut la peine de se plonger dans le livre pour découvrir le reste : « dans le film y'a pas tout, en regardant que le [film], vous savez ce que vous manquez ? »

Un adolescent aimerait qu'en arrivant à la bibliothèque il y ait « plein de beaux trucs qui donnent envie de lire », mais il n'a pas su exprimer comment il imaginait cela. Il semblait avoir envie que de belles images ou photos représentent les livres pour d'une part décorer les lieux et d'autre part donner envie aux adolescents de découvrir le livre concerné.

Au niveau des services en général, les bibliothécaires doivent être « gentils » et connaître leur fonds afin d'être capables de trouver n'importe quel document facilement. Le contact humain joue donc un rôle important à leurs yeux. L'attente à l'accueil ne doit pas être trop longue ; il doit y avoir suffisamment de guichets et de personnel. Les amendes en cas de retard ne devraient pas exister et les nouveautés devraient être rapidement en rayon. Livres et quotidiens acquis par la bibliothèque devraient être numérisés pour que plusieurs personnes puissent les lire en même

temps et immédiatement³⁹. Les ordinateurs ont aussi été une grande source d'inspiration. Outre le fait qu'il doit y en avoir suffisamment « ce qui serait idéal c'est qu'il y ait un ordi pour chacun... » avec un *wifi* rapide, il faudrait pouvoir y tester de nouveaux logiciels et des cours informatiques devraient être proposés. Certains ordinateurs devraient être réservés aux moins de 18 ans ou alors posséder un système permettant de détecter l'âge de l'utilisateur afin que des protections pour mineurs se mettent en place. Enfin, il devrait y avoir des ordinateurs permettant d'accéder facilement au catalogue et lorsqu'on tape une recherche pour un livre en particulier, celui-ci pourrait arriver sur un chariot.

L'organisation interne de la bibliothèque semble également être une grande préoccupation et dans l'ensemble, le message est clair : il faut que chacun trouve sa place et s'y sente bien pour lire. La bibliothèque doit être facilement intelligible par tous, autant pour la classification que pour le classement, et que ce soit pour les livres ou pour les films. Tous les livres doivent être en libre accès et il doit y en avoir beaucoup. Il faudrait qu'il y ait de la place, suffisamment de chaises et de tables, des casques pour écouter de la musique, une cafétéria qui propose autre chose que du café, de gros coussins, de la moquette, une terrasse, des box assez grands, des toboggans qui amènent vers les livres choisis. Il faudrait qu'il y ait des coins avec du monde et des coins où les adolescents puissent être seuls et surtout au calme s'ils le désirent et des espaces séparés pour les enfants et les adultes. Il est à relever que nulle mention d'un espace adolescent n'a été faite. Peut-être est-ce parce la proposition émane d'un des plus jeunes participants pour qui être considéré comme un enfant ne représente pas encore un problème ? Deux participants ont également précisé que l'aménagement devrait être moderne et beau. Le questionnement a été poussé plus loin pour définir ce qu'ils entendaient par là : « Comme maintenant » « Pas vieillot dedans et du genre qu'on mette des ordinateurs, des choses comme ça qui viennent de maintenant », avec des décorations et de beaux meubles.

L'extérieur du bâtiment semble générer moins d'attentes. Il doit malgré tout être attrayant, bien visible et un panneau lumineux représentant un livre pourrait en indiquer l'entrée.

Il faut relever ici que c'est le participant qui a dit en début de *focus group* ne jamais aller à la bibliothèque car il n'aime pas lire, qui a évoqué l'aspect du bâtiment. « Au-dessus de la porte on pourrait mettre un grand emblème avec un livre dessiné et qui

³⁹ On retrouve le *verbatim* concernant la numérisation des livres en annexe 2, p. 58.

s'illumine la nuit » et à l'intérieur il faut « que ce soit beau. [...] Des beaux meubles, des trucs comme ça, des décorations... ». Et c'est également lui qui a dit qu'il devrait y avoir beaucoup de bons livres. On peut se demander s'il a dit ça simplement pour participer à la conversation ou réellement pour exprimer un manque ? Ne se rend-il pas à la bibliothèque parce qu'elle n'est pas attrayante et qu'il ne sait pas comment trouver un livre qui pourrait l'intéresser ?

Dans toutes ces discussions, on ressent fortement l'influence de la bibliothèque du quartier. Les participants et l'animatrice la connaissent et plusieurs points mis en avant, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont justement des éléments que notables de cette bibliothèque bien réelle. Pour n'en relever que certains, on peut parler de l'aspect extérieur qui reste très discret et des murs austères qui ne sont en effet pas très engageants. L'aménagement intérieur s'est beaucoup amélioré et comporte espaces avec tables, chaises et coussins mais la place pour s'asseoir manque encore. Il y a souvent de l'attente au guichet et certains livres sont en magasin donc pas directement accessibles. C'est probablement pour cette raison aussi que la bibliothèque idéale reste très ancrée dans la réalité qu'ils connaissent. S'ils avaient eu l'occasion de visiter d'autres bibliothèques, la comparaison aurait certainement pu alimenter les échanges⁴⁰.

Le site de la bibliothèque idéale : Lorsque les participants ont terminé de donner leurs idées pour la bibliothèque parfaite, c'était au site d'être imaginé. Bien que la question du site ait été amenée peu à peu, et surtout après la bibliothèque idéale, que tous les éléments évoqués pour la bibliothèque étaient encore visibles puisqu'ils figuraient sur le tableau blanc placé devant eux, le lien entre la bibliothèque et son site n'a pas vraiment été établi. C'est comme si la bibliothèque était uniquement un lieu et le site un élément totalement séparé, voire autonome. Selon leurs dires en fin de discussion, sur les sites existants, la seule chose que l'on puisse trouver, c'est le catalogue. Malgré cet *a priori*, des idées intéressantes ont été révélées.

A l'évocation du contenu, les deux *focus groups* ont tout de suite suggéré d'y mettre des photos de la bibliothèque et une recherche simple et avancée dans le catalogue. Les photos semblent nécessaires en particulier pour donner envie ou rassurer les personnes qui ne connaissent pas le lieu. Ils ont même imaginé une réalisation en 3D de la bibliothèque qui permettrait de repérer facilement les différentes sections, voire le

⁴⁰ On peut se référer aux bibliothèques citées dans le chapitre 2.1 ou à celles proposées par (Young Adult Library Services Association (YALSA) 2012, p. 14-15)

livre s'ils en cherchent un en particulier. On retrouve l'importance d'un aménagement intérieur facilement intelligible.

La nécessité de pouvoir accéder à la quatrième de couverture afin de donner envie de lire est revenue plusieurs fois. Pour les films, un court extrait devrait être disponible en ligne. Certaines demandes sont aussi assez classiques pour une bibliothèque : la possibilité de réserver en ligne si un ouvrage n'est pas disponible, et de vérifier à partir de quand il le sera ; l'horaire de la bibliothèque ; les nouveautés organisées par thèmes. Pour les livres, on devrait avoir la possibilité de donner une note sous forme de « petites étoiles » et de laisser un commentaire. Ensuite, les ouvrages les plus appréciés apparaîtraient sur la page. Ils ont émis l'idée d'y trouver des interviews vidéo : « si on trouve que l'auteur est sympa ensuite ça nous donnerait plus envie de voir ses livres ». Il faudrait aussi que les ouvrages utiles pour la scolarité soient organisés de manière à être facilement repérables sur le site.

Ils ont également parlé de la possibilité de faire un quizz, que ce soit pour inventer les questions ou pour essayer d'y répondre. Ils n'étaient pas tout à fait d'accord quant à l'identité de l'inventeur. Pour certains il s'agit du « créateur du site », pour d'autres « les internautes, ceux qui ont lu les livres » ou encore les auteurs des livres. Evidemment, les uns n'excluent pas les autres, mais il faut souligner que personne n'a cité les bibliothécaires et que le créateur du site semble être un inconnu assez abstrait dont la mise à jour du site serait la tâche unique. Cette idée que quelqu'un qu'on ne connaît pas se cache derrière le site revient à l'occasion des suggestions de lecture.

Participant : - Et des...qu'ils nous conseillent de lire certains livres

Animatrice : - Quand tu dis « ils nous conseillent » ... ?

Participant : - Euh...le site

Animatrice : - Les bibliothécaires ?

Participant : - Euh ouais.

Les adolescents (« ils savent plus un peu ce que j'aime ») pourraient eux aussi faire des suggestions. La tâche des bibliothécaires serait alors surtout de surveiller que les livres et les films conseillés ne soient pas pour adultes.

A la fin du *focus group*, lorsqu'il leur a été demandé s'ils allaient parfois sur le site d'une bibliothèque, ils semblaient trouver la question un peu surréelle : à leurs yeux, le site n'est qu'une manière d'accéder au catalogue. Les réponses ont été éloquentes :

« Moi, ça m'intéresse pas » « J'sais pas que ça existe » « Ben j'en ai pas besoin. Si je vais à une bibliothèque, j'y vais, j'ai pas besoin de regarder le site », « Mais après il n'y a plus de contact humain. Et elles vont faire quoi après les bibliothécaires ? »

En plus de ces considérations sur le site et la bibliothèque, certains éléments méritent d'être relevés. Ils donnent également quelques idées sur les sensibilités plus générales de ces jeunes lorsqu'un tel thème est traité.

A plusieurs reprises, les adolescents ont déploré le fait que la classification et le classement de la bibliothèque ne soient pas toujours compréhensibles. Ils ont à ce propos cherché diverses solutions pour améliorer cela. L'une d'entre elles, la bibliothèque 3D, est d'ailleurs réalisable sur le site.

Le livre électronique n'a été mentionné, sans être nommé, qu'à deux occasions et par le même participant. La première fois c'était alors qu'ils devaient dire ce qu'ils font sur Internet. « Y'a aussi les livres qu'on peut regarder... On peut les télécharger en payant le livre et on peut l'avoir sur l'ordi [...] ou sur tablette ». La deuxième fois, ils parlaient de la bibliothèque idéale. « Et à la place d'imprimer tous les euh...les livres on pourrait les mettre sur des clés comme ça les gens ils pourraient les regarder mais il y aurait un système pour pas qu'on puisse les copier. Faut quand même avoir le droit d'auteur. » Ces deux remarques ont d'ailleurs assez peu fait réagir les autres participants. Lors du deuxième *focus group*, aucune mention n'en a été faite. Deux explications possibles à cela : tout d'abord, les adolescents qui ont été interrogés n'ont peut-être pas l'habitude de lire des livres sous format électronique. Ils n'ont d'ailleurs jamais parlé de lecture alors que la question de l'Internet était abordée. L'autre réponse serait que la bibliothèque étant, à leurs yeux, ce lieu calme, traditionnel et peu moderne, l'associer au livre électronique leur paraît incongru.

La deuxième référence au livre numérique a néanmoins permis de laisser entendre une remarque à propos du droit d'auteur. Bien qu'elle ait été faite pour justifier les DRM⁴¹, il est positif qu'un participant ait cité le droit d'auteur, alors que le contexte de départ en était assez éloigné.

Finalement, lors des échanges, divers handicaps ont également été mentionnés. La malvoyance tout d'abord par rapport à la lecture sur l'ordinateur et la question de l'accessibilité pour des personnes avec un handicap moteur lorsque la bibliothèque idéale a été décrite.

⁴¹ *Digital rights management*, parfois traduit par MTP (mesures techniques de protection) sont des verrous digitaux qui entravent une libre utilisation des œuvres numériques.

2.2.3 Conclusion

Les *focus groups* ont généré des constats qui allaient au-delà du cadre de départ. Cette image, très traditionnelle, du site de bibliothèque qui ne sert qu'à faire des recherches pour un livre ou à consulter les horaires d'ouverture, finalement inutile lorsque la bibliothèque est proche, a été un peu inattendue en particulier parce que ce public sait ce que l'Internet peut apporter. Cela ne les a heureusement pas empêché d'émettre des idées tout à fait intéressantes et envisageables sur un site.

Pourquoi alors vouloir construire un site, malgré le manque d'intérêt des adolescents ? Mais ce manque d'intérêt, qui semble flagrant, n'est-il pas d'ailleurs le reflet de la vision erronée qu'ils ont du métier et du lieu ?

Le but de ces pages de site est justement de les attirer vers la bibliothèque pour leur montrer que c'est un endroit qu'ils méconnaissent souvent et qui suit son temps. En dehors de la maison et du cadre scolaire, la bibliothèque est un lieu de loisirs, d'aide à l'apprentissage ou de formation et le bibliothécaire est la personne vers qui l'on peut se tourner pour des problématiques très diverses en littérature informationnelle notamment. On peut y être entendu et certaines questions y trouveront une réponse. On peut penser à l'adolescent qui, à l'occasion du *focus group* du 6 mai, a raconté que lors d'une de ses recherches sur l'Internet il n'était pas parvenu à trouver ce qu'il voulait. C'est très concrètement un besoin auquel le bibliothécaire peut répondre. D'autre part, il s'agit aussi de montrer qu'un site permet plus que ce qu'ils estiment être le seul travail des bibliothécaires, à savoir la recherche dans le catalogue.

Un site, s'il contient des pages qui sont dédiées aux adolescents, peut réellement répondre à beaucoup de leurs attentes. Certaines ont d'ailleurs été émises lors des *focus groups* et il est plutôt encourageant de découvrir que, malgré l'image qu'ils ont d'un site de bibliothèque, leurs idées sont intéressantes et peu traditionnelles. Les quizz, les interviews d'auteurs, la mise en évidence d'ouvrages utiles pour les études et les images en 3D de la bibliothèque en sont de bons exemples. D'autres, comme la possibilité de s'inscrire à un cours proposé par la bibliothèque, ou celle de réserver un box, ont été plus implicites mais reflètent néanmoins des besoins auxquels il est possible de répondre, au moins en partie, en ligne.

Voici la liste, par ordre alphabétique, des éléments qui ont été proposés lors des *focus groups* et qui seront repris sur le site :

- conseils de lecture
- horaires de la bibliothèque
- images 3D de la bibliothèque
- interviews d'auteurs
- liste des livres utiles pendant la scolarité
- nouveautés triées par thème
- possibilité de donner une note aux livres
- possibilité de laisser un commentaire sur un livre
- possibilité de réserver un livre
- quatrième de couverture
- quizz à inventer ou pour y répondre
- recherche simple et avancée dans le catalogue

Les films ont été mentionnés lors des *focus groups* et font souvent partie, au même titre que les documentaires et la musique, du fonds des bibliothèques. C'est pour cette raison que ces divers médias seront tous visibles sur le site, bien qu'ils n'aient pas toujours été pris en compte par les participants.

Il faut également ajouter les besoins, formulés de manière plus implicite, mais qui méritent tout de même d'être pris en considération puisqu'ils ont été exprimés.

- encyclopédie

Lors des discussions, il s'est avéré que les jeunes vont souvent sur l'Internet pour chercher des mots, des photos, des définitions ou des explications. Si la bibliothèque possède une encyclopédie en ligne, c'est une très bonne opportunité de la rendre utile. Dans le cas contraire, c'est l'occasion de proposer des liens vers des sites fiables qui pourront aider les adolescents.

- inscription à un cours

L'intérêt pour des cours en informatique, proposés par la bibliothèque, a été manifeste lors de la discussion autour de la bibliothèque idéale, mais n'a plus été évoqué par la suite.

- musique

Les adolescents ont dit aller sur l'Internet pour écouter de la musique, mais n'en ont plus parlé par la suite. Si la bibliothèque prête des CD, ils doivent être traités de la même manière que le reste de son fonds, que ce soit pour la recherche dans le catalogue ou les commentaires⁴².

- réservation d'un box

L'utilité des box pour les travaux de groupes a également été évoquée lors de la discussion autour de la bibliothèque, mais pas lors de la construction du site. Si la bibliothèque en possède, il est important qu'elle permette aux étudiants de s'organiser en leur offrant la possibilité d'en réserver un facilement.

2.2.4 Les limites du dispositif

Il n'y a eu que deux *focus groups* et le nombre de participants était restreint. Cela n'a pas vraiment permis d'établir des comparaisons, puisque les idées proposées lors des deux réunions se sont surtout complétées. Parmi les participants, aucun n'était âgé de 14 ans et il y avait plus de garçons (5) que de filles (3). Ce rapport 5/3 n'est pas représentatif du taux de fréquentation des bibliothèques. Femmes et hommes se rendent autant à la bibliothèque lorsqu'il s'agit de la formation, mais les femmes sont un peu plus assidues pour la lecture loisir⁴³. Malgré tout, tous les adolescents ayant pris part aux discussions ont émis des propositions intéressantes, ce qui permet à l'image du site en construction d'être assez complète.

L'animatrice n'était pas extérieure au sujet et le public la connaissait au moins de vue. Ces deux particularités, ajoutées au fait qu'il n'est pas toujours facile de parler dans un groupe, ont probablement laissé certaines idées non exprimées.

D'un autre côté, l'animatrice s'est surtout présentée comme étudiante, et les réunions se sont tenues hors d'une bibliothèque. Cela a permis aux participants de ne pas être gênés, ni trop influencés par une seule bibliothèque.

⁴² Si le fonds doit être valorisé, la discussion autour de l'offre de musique par les bibliothèques reste ouverte. On peut lire à ce propos le billet de blog de Silvère Mercier (Mercier 2014) ou le rapport de stage de Henri Ancilotti (Ancilotti 2011)

⁴³ Voir (Office fédéral de la statistique 2010, p. 15). Il faut relever que les statistiques concernant les genres englobent les femmes et les hommes de 15 à plus de 60 ans; une réelle estimation de la différence entre la moyenne fédérale et les adolescents présents lors des *focus groups* est donc difficile à établir.

2.2.5 Éléments à considérer pour le site

Le but de ce travail étant de construire un site avec les adolescents, ce sont surtout les réflexions nées lors des *focus groups* qui sont prises en compte. Mais une bibliothèque ne doit pas seulement répondre aux attentes de ses publics, elle a une mission plus large et doit notamment faire découvrir des opinions et des propositions différentes. C'est pourquoi la littérature et les sites d'autres bibliothèques viennent étoffer leurs idées.

Au terme des analyses de quelques sites de bibliothèques, des attentes trouvées dans la littérature et de celles mises en avant grâce aux *focus groups*, voici les éléments qui sont à conserver.

Tableau 3 : Récapitulatif des éléments à considérer pour le site

Eléments	Provenance				
	Focus group formulation :		Littérature	Critères choisis ⁴⁴	Sites existants
	explicite	implicite			
Aide aux devoirs					✓
Application pour retrouver le site sur le Smartphone					✓
Cohérence du design entre les pages réservées aux adolescents				✓	
Conseils de lecture	✓		✓		✓
Encyclopédie		✓			
Facilité de navigation				✓	
Horaires de la bibliothèque	✓				
Images 3D de la bibliothèque	✓		✓		
Inscription à des cours donnés par la bibliothèque		✓	✓		
Interviews d'auteurs	✓				
Liste de livres utiles pour l'école	✓				
Mise à jour régulière du site			✓		
Musique		✓			
Nouveautés adolescents triées par thème	✓		✓		✓
Participation des adolescents sur le site			✓	✓	✓
Possibilité de donner une note aux livres	✓				
Possibilité de laisser un commentaire	✓			✓	
Possibilité de réserver un livre	✓				✓
Présence de la quatrième de couverture	✓				✓
Présence de livres numériques					✓
Quizz à faire ou à inventer	✓			✓	
Recherche simple et avancée dans le catalogue	✓				✓
Reflet des services proposés aux adolescents par la bibliothèque			✓		✓
Réservation d'un box		✓			

⁴⁴ Les critères choisis sont ceux qui ont permis de mettre en avant des sites pour adolescents au chapitre 2.1 Echantillon de sites existants.

3. Construction de la maquette d'un site

Le chapitre précédent a permis de mettre en avant les divers éléments qui allaient faire partie du site. Il s'est ensuite agi de les organiser afin de pouvoir présenter une architecture de l'information efficiente⁴⁵.

Le site construit présente une structure hiérarchique. C'est un prototype qui tâche de regrouper au mieux les éléments répondant aux besoins et attentes des adolescents. Il n'est lié à aucune base de données.

Pour la création des *wireframes* le choix s'est porté sur le logiciel iPlotz⁴⁶. Il est facile à prendre en main et permet de créer des *wireframes* cliquables, d'inclure des photos et divers composants propres aux écrans d'ordinateur, de *smartphone* ou de tablette. Il a ainsi été possible de proposer un prototype assez proche d'un projet terminé. Ce logiciel créé tout d'abord pour les besoins internes d'une entreprise de cours en ligne, a ensuite été proposé en externe. Il semble malheureusement délaissé depuis quelques mois par ses créateurs : le forum n'est plus animé et les liens pour les vidéos d'aide mènent vers une page vide. Malgré l'absence de soutien, il reste un bon outil, facilement utilisable. Il permet la création d'un seul projet de 5 *wireframes* par compte gratuit. Il a été nécessaire d'ouvrir deux comptes afin de pouvoir proposer le projet complet aux adolescents.

Ce chapitre montre et décrit les 9 pages qui composent le site. Les *wireframes* présentés ici ne sont pas les originaux, mais ceux rectifiés suite au pré-test et utilisés lors des tests utilisateurs.⁴⁷

La page d'accueil, tout d'abord, est organisée différemment des autres pages du site, mais l'ensemble de la charte graphique reste identique. Les titres (bibliothèque municipale / espace ados) sont toujours présents afin que l'utilisateur sache où il se trouve. Seuls trois éléments ne sont plus accessibles depuis les autres pages : l'horaire, la possibilité de télécharger l'application et celle de voir la bibliothèque en images⁴⁸. Ces éléments, supprimés pour ne pas trop alourdir la navigation locale, concernent plutôt des informations générales. Les photos semblaient en effet particulièrement importantes pour préparer la première visite, afin de pouvoir appréhender les lieux avant de s'y rendre réellement.

⁴⁵ Sur l'importance de l'efficacité d'un site : (Garrett 2011, p. 15-17)

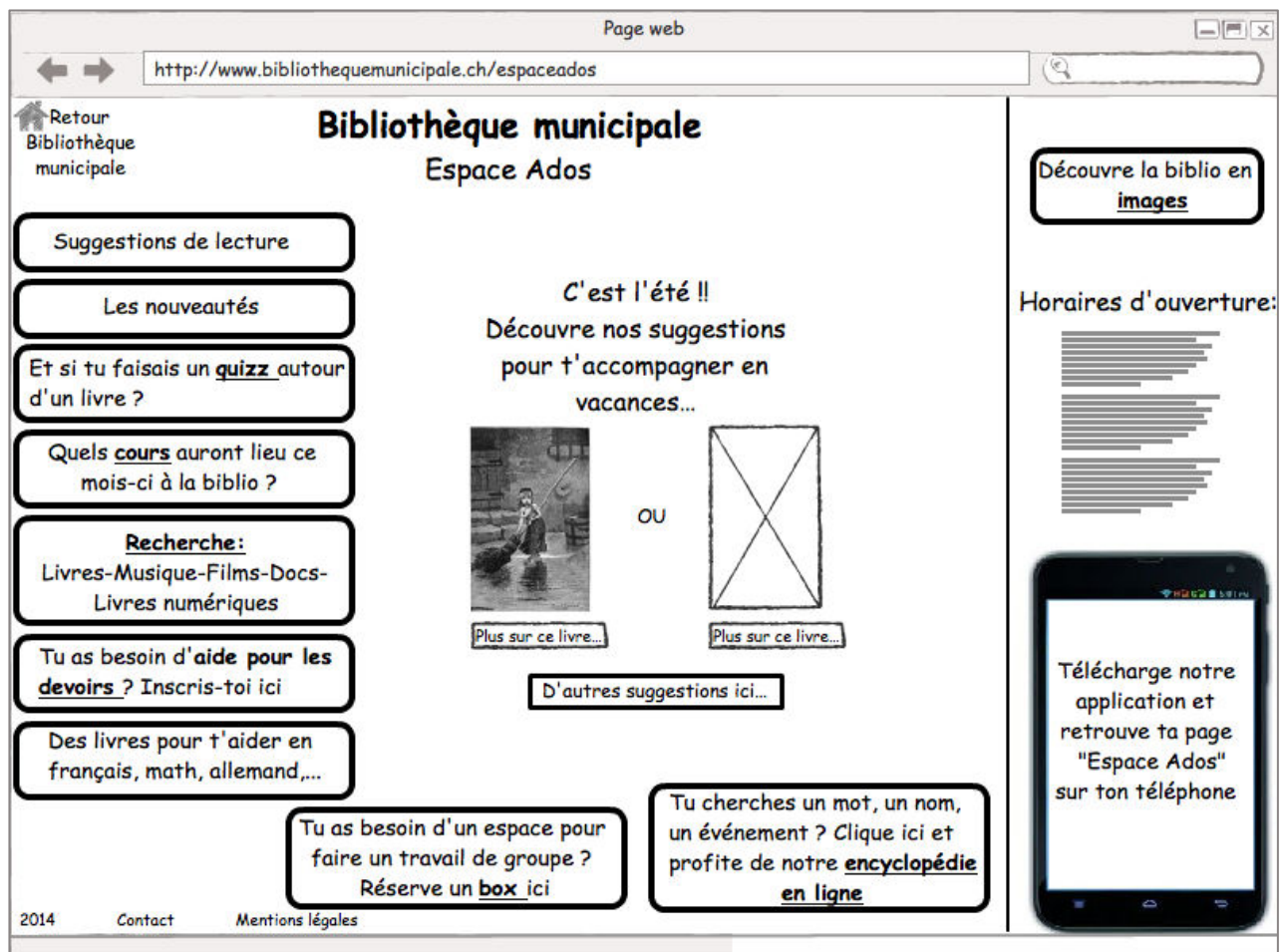
⁴⁶ <http://www.iplotz.com>

⁴⁷ Voir à ce propos le chapitre 4 p. 35 Test utilisateur sur la structure.

⁴⁸ Les photos sont en réalité accessibles directement mais depuis l'onglet « Réserve un box ici ». Ce sera donc plutôt par hasard que l'utilisateur les trouvera, à moins qu'il ne connaisse le site.

Depuis la page d'accueil, l'onglet tout en haut à gauche permet de retourner sur la page d'accueil du site principal de la bibliothèque. Sur les pages suivantes, cet emplacement est réservé à un retour à la page d'accueil de l'Espace Ados.

Figure 1 : Wireframe page d'Accueil



Le but du texte « C'est l'été !! Découvre nos suggestions pour t'accompagner en vacances », outre donner envie aux adolescents de voir ce qui se cache derrière, est de montrer que les suggestions changent au fil des saisons. Cet espace central offre la possibilité de mettre la couverture de deux ouvrages différents, proposés par les bibliothécaires.

Les horaires d'ouverture, illisibles ici puisqu'il s'agit d'un prototype, seront clairement inscrits et visibles sur cette première page. Sur la colonne de gauche et en bas de l'écran figurent les onglets, cliquables, qui permettent de naviguer sur les différentes pages du site.

L'ordre de description des pages suivantes ci-après reprend celui proposé dans la navigation locale, en commençant par la gauche de la page.

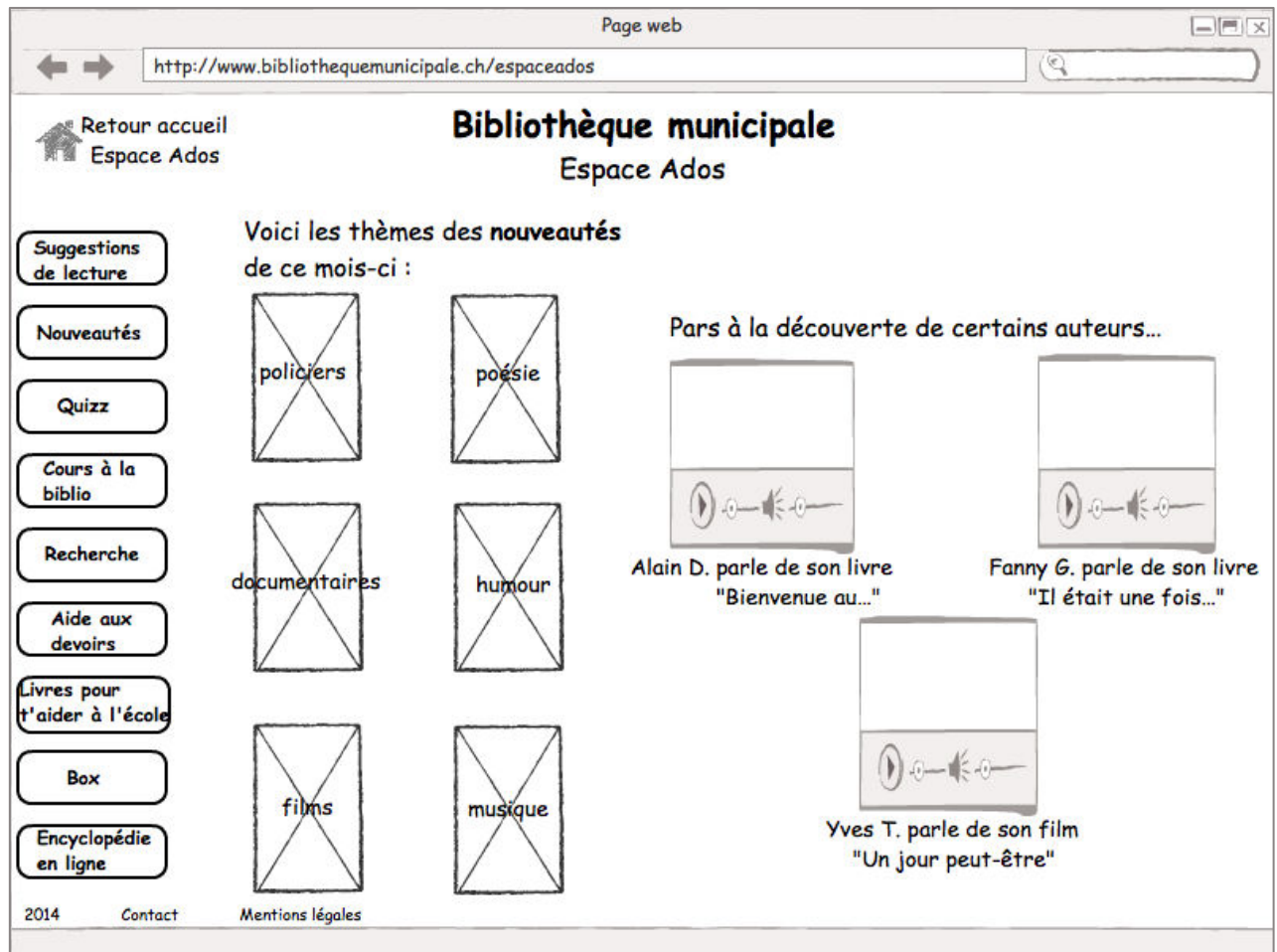
Figure 2 : Wireframe page Résultat



La page « Résultat » et les suivantes sont structurées de la même manière et l'on retrouve partout la navigation locale dans la colonne de gauche. Actuellement, que l'on clique depuis la page « Recherche » ou « Suggestions », on est redirigé sur cette page « Résultat ». Sur le site final, ce ne sera évidemment pas le cas. C'est simplement pour montrer que le type d'informations que l'on trouvera est identique, puisqu'il s'agit dans les deux cas d'obtenir des renseignements à propos d'un ouvrage. En plus de la description bibliographique, on trouve la quatrième de couverture⁴⁹ et la possibilité de réserver un livre, lire ou écrire un commentaire et d'attribuer une note à l'ouvrage.

⁴⁹ En Suisse, les bibliothèques n'ont actuellement pas le droit de faire apparaître le résumé, qui figure sur la quatrième de couverture d'une œuvre, dans leur catalogue en ligne. Ce point du droit est en discussion et les décisions définitives devraient être prises d'ici 2015. Voir (AGUR12 2013, p. 81-83). C'est d'ailleurs pour cette raison que c'est une œuvre entrée depuis longtemps dans le domaine public qui a été choisie pour l'illustration.

Figure 3 : Wireframe page Nouveautés

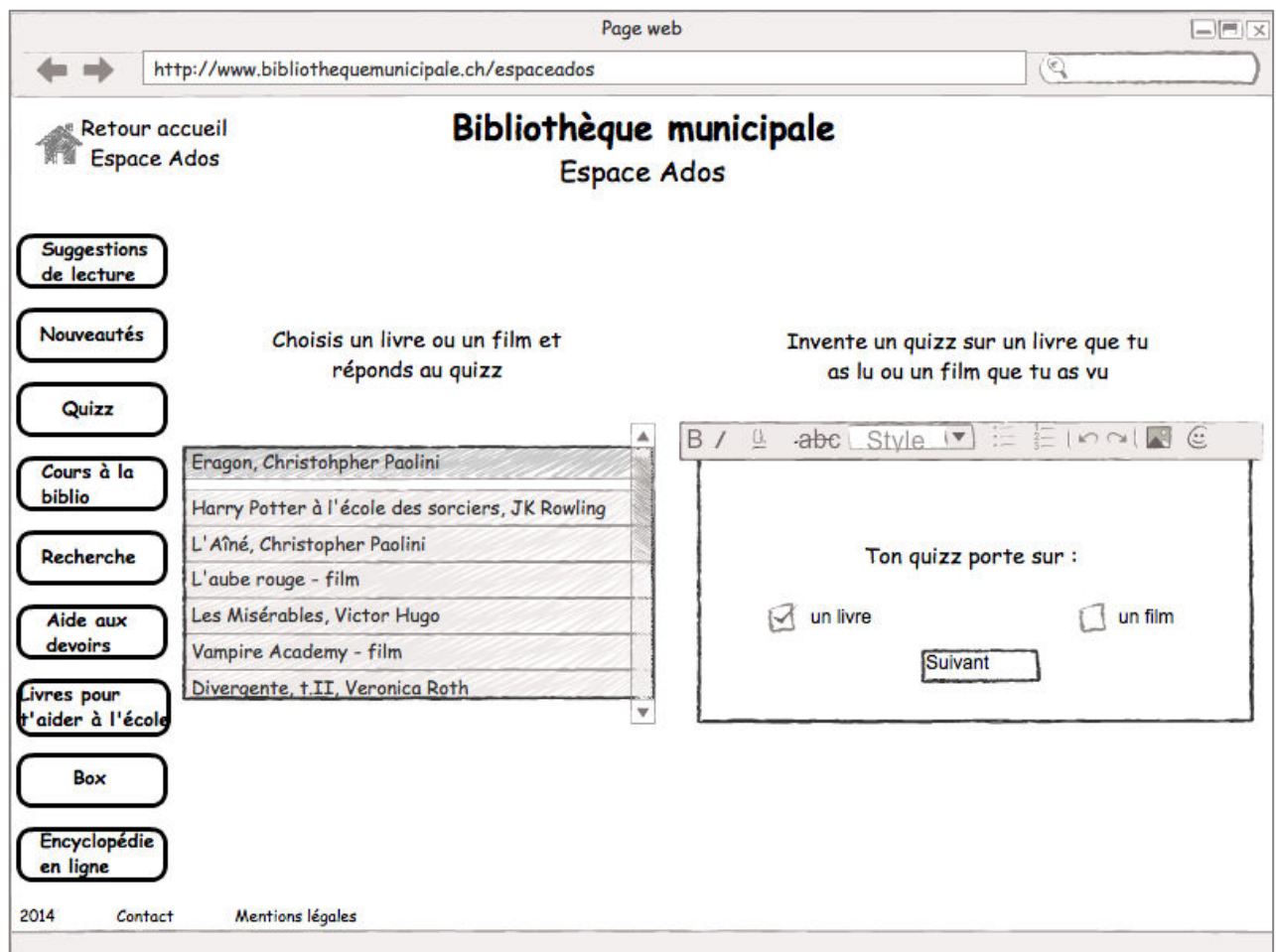


La page « Nouveautés » est divisée en deux parties. Au milieu sont organisées par thème les nouveautés, que ce soit un livre, de la musique ou un film et à droite il y a des interviews d'auteurs. Les thèmes changeront au gré des acquisitions faites par la bibliothèque et une photographie ou un dessin sera choisi par les bibliothécaires pour représenter chacun de ceux-ci. On peut aussi imaginer que des adolescents soient invités à proposer une œuvre personnelle. Cela leur permettrait de participer de manière différente à la mise à jour du site.

Les interviews d'auteurs permettent aux jeunes de découvrir un livre, mais également celui ou celle qui se cache derrière. C'est également une manière de rappeler qu'un ouvrage ne se fait pas tout seul, afin de sensibiliser ce jeune public au plagiat.

Tout comme les nouveautés, les interviews devront être actualisées régulièrement.

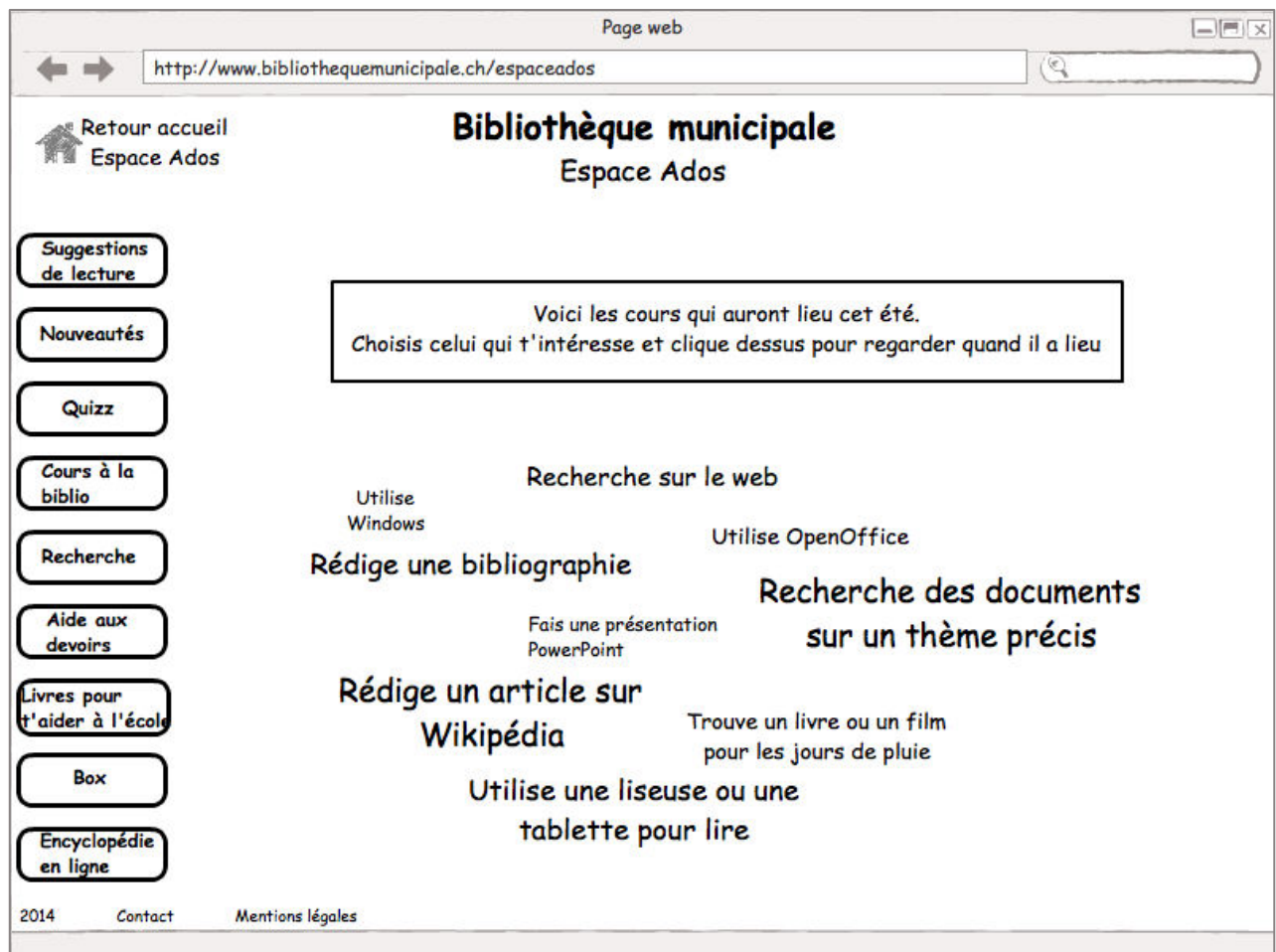
Figure 4 : Wireframe page Quizz



La page « Quizz » permet d'effectuer deux activités. L'utilisateur peut soit choisir un titre de livre ou de film et répondre aux questions d'un quizz déjà élaboré, soit inventer un quizz portant également sur un livre ou un film.

Afin que les bibliothécaires puissent mieux surveiller les différentes questions proposées et s'assurer qu'elles sont adéquates, il est nécessaire que l'utilisateur s'inscrive. On peut imaginer que seul un pseudonyme apparaisse à l'écran afin de garder un minimum d'anonymat vis-à-vis des autres usagers et que seuls les bibliothécaires possèdent une base de données regroupant les informations relatives au lecteur. Il sera intéressant de demander aux adolescents comment ils ressentent cette obligation de s'inscrire lorsqu'ils désirent créer quelque chose qui paraît en ligne.

Figure 5 : Wireframe page Cours donnés par la bibliothèque



Cette page montre sous forme de nuage de mots les différents cours proposés par la bibliothèque. A nouveau, il est stipulé que ce sont les cours de l'été pour montrer que les thèmes changent et s'adaptent au gré des saisons et des besoins des adolescents. Les idées de sujet des cours qui apparaissent actuellement sur la page m'ont été suggérées par des adolescents ou leurs parents, ou trouvées dans des lectures. A terme, il serait judicieux qu'ils soient proposés par des jeunes et par des bibliothécaires.

Pour dynamiser ces cours et mettre en valeur les savoirs acquis par les adolescents, on peut imaginer par exemple qu'un wiki interne à la bibliothèque soit créé par eux ou que leurs *slideshares* soient visibles et mis en valeur sur le site.

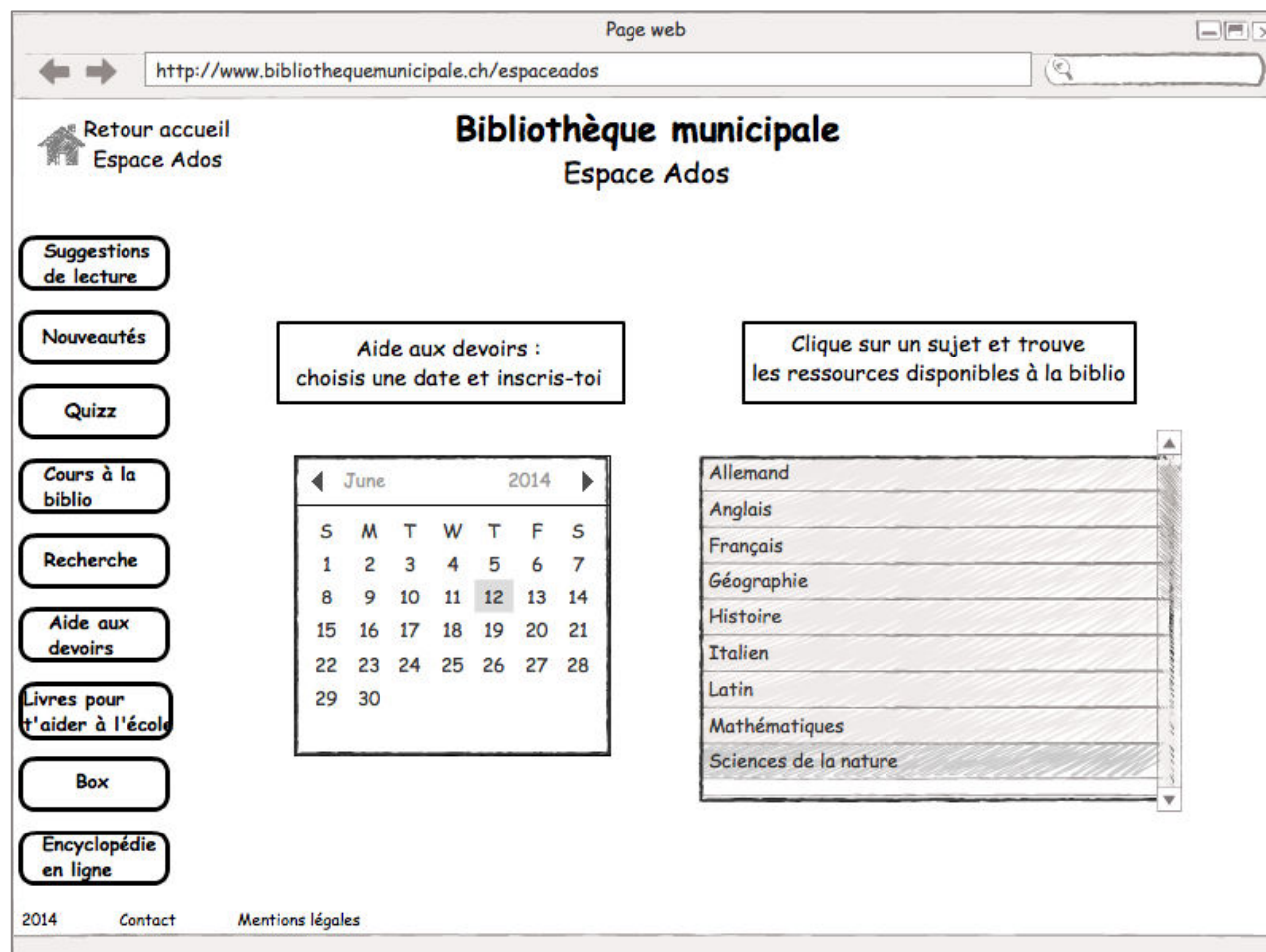
Figure 6 : Wireframe page Catalogue

The wireframe shows a web browser window with the address `http://www.bibliothequemunicipale.ch/espaceados`. The page title is "Bibliothèque municipale Espace Ados". On the left is a vertical sidebar with buttons: "Retour accueil Espace Ados" (with a home icon), "Suggestions de lecture", "Nouveautés", "Quizz", "Cours à la biblio", "Recherche", "Aide aux devoirs", "Livres pour t'aider à l'école", "Box", and "Encyclopédie en ligne". The main content area is titled "Livres-Musique-Films-Docs-Livres numériques". Below this is a search section labeled "Recherche par :" with four input fields: "Titre", "Auteur/ Chanteur/ Acteur", "Mots-clés", and "Thème". To the right of these fields is a text block: "Les livres numériques sont accompagnés du symbole" followed by a book icon. The footer contains "2014", "Contact", and "Mentions légales".

La page pour la recherche dans le catalogue est assez classique et permet, dans les fonds de livres, de musique, de films, de documentaires et de livres numériques, la recherche par titre, auteur, chanteur, mots-clés et thèmes.

Le livre numérique est mentionné deux fois, mais reste en somme assez discret. La note pour le symbole représentant les livres numériques sera probablement utile lorsque les usagers le trouveront lors d'une recherche d'ouvrage.

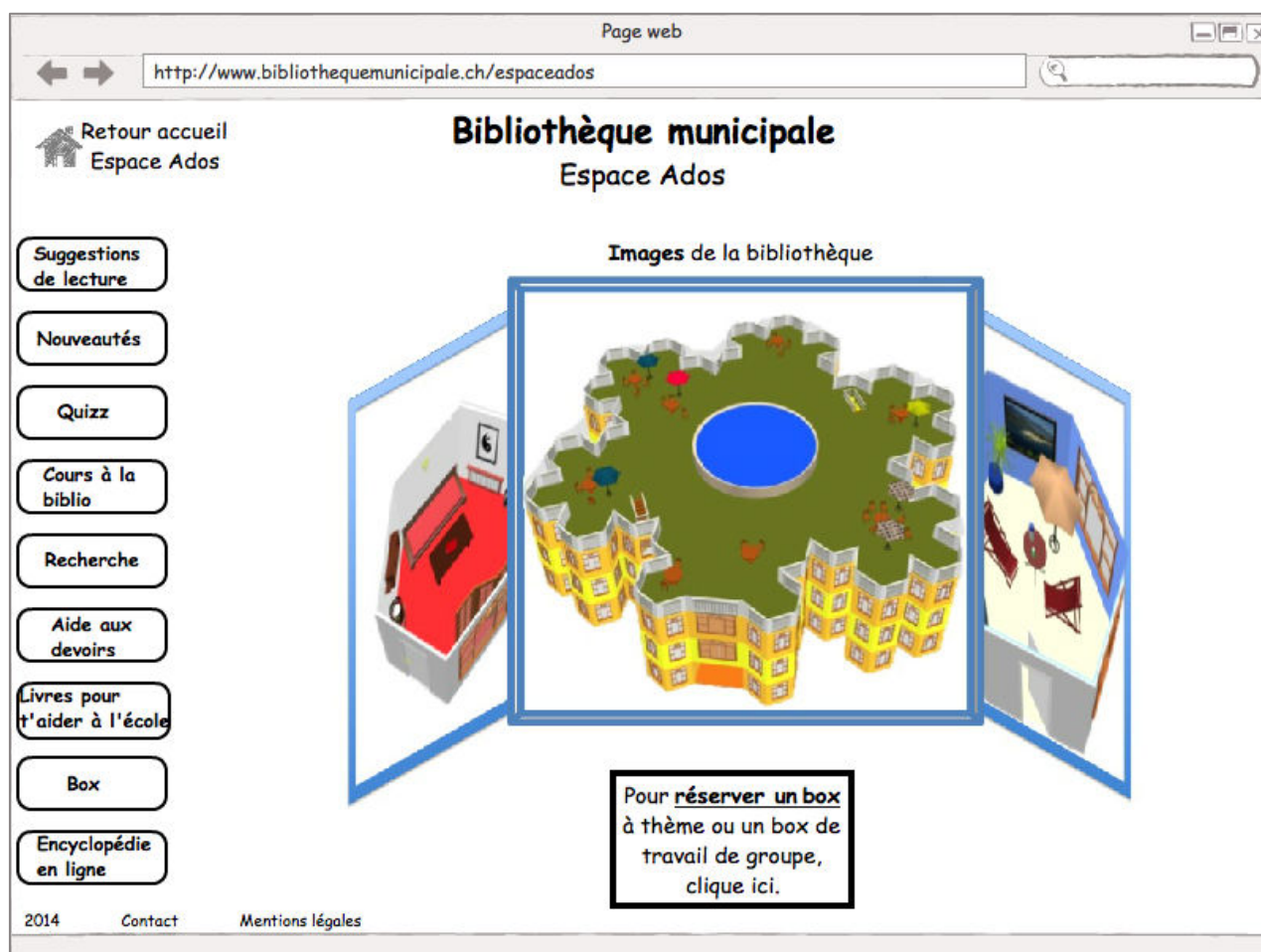
Figure 7 : Wireframe page Aide aux devoirs



Que l'on clique sur l'onglet « Aide aux devoirs » ou « Livres pour t'aider à l'école » on tombe sur la page « Aide aux devoirs ». Cela permet à un jeune en difficulté de se voir offrir les deux possibilités. De cette manière, il a le choix entre décider d'une date, s'inscrire puis le jour venu se rendre à la bibliothèque pour se faire aider, ou trouver, dans le fonds de la bibliothèque tous les livres qui pourraient l'aider dans un domaine précis. On peut imaginer que derrière chaque onglet des ressources disponibles, se trouvent non seulement les ouvrages, mais aussi des liens, proposés par les bibliothécaires, qui redirigeraient les adolescents vers des sites pouvant les aider.

Pour l'aide aux devoirs, la nécessité de s'inscrire n'est peut-être pas très judicieuse car cela donnerait un cadre trop strict. Néanmoins, une inscription permettrait aux bibliothécaires d'organiser le moment d'accueil.

Figure 8 : Wireframe page Images-réservation box



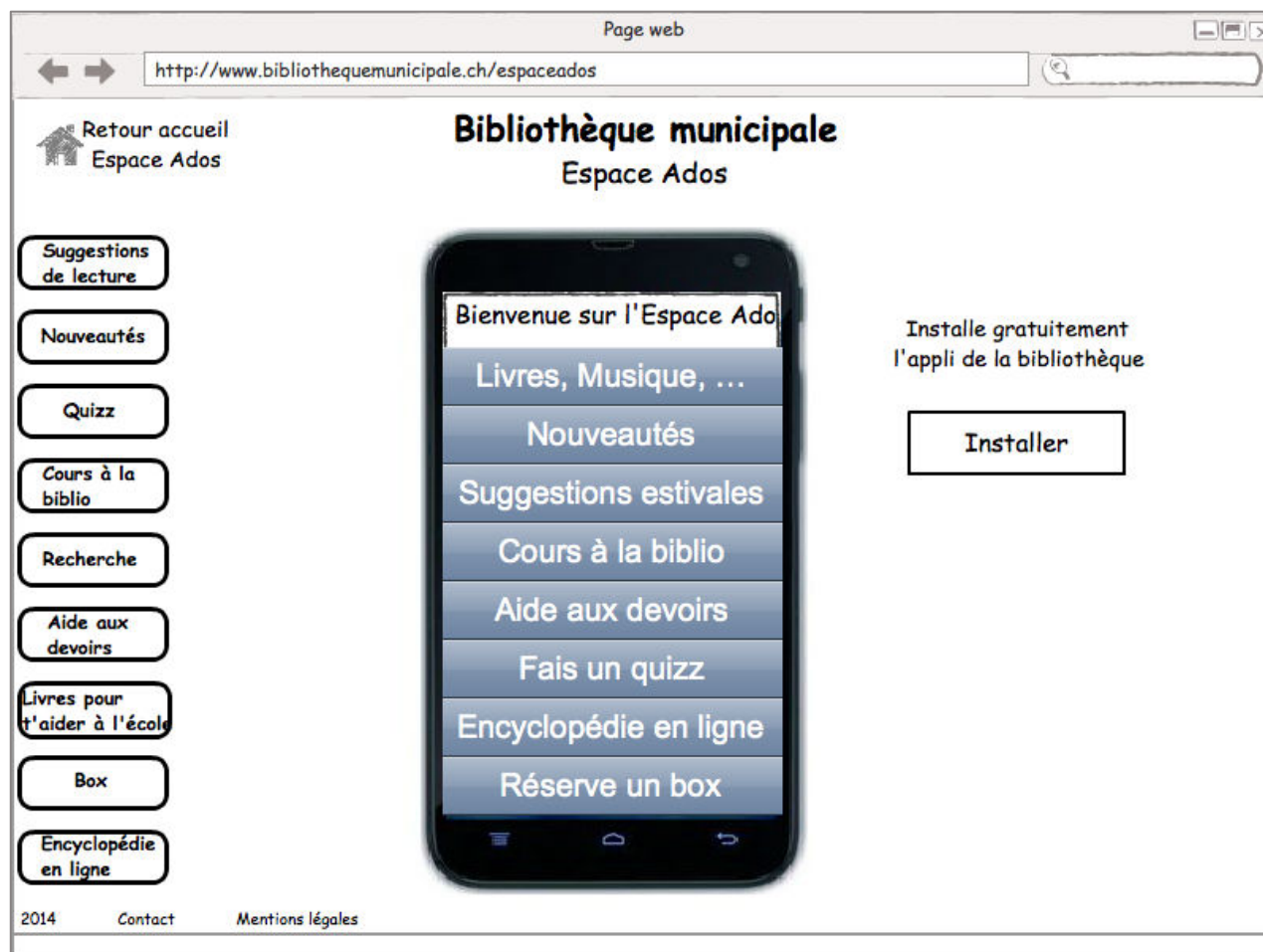
La page « Images de la bibliothèque » présente un *Cover Flow*⁵⁰, qui permet, sur un site réel, de faire défiler les photos de la bibliothèque⁵¹. Il faudrait que les différents rayons et leur emplacement dans la bibliothèque soient visibles. Cela permettrait au public d'appréhender les lieux avant de s'y rendre et de ne pas se sentir perdu, en particulier lorsqu'il cherche un ouvrage ou un thème particulier. Si la bibliothèque en dispose, il peut être judicieux de montrer les box afin que les jeunes sachent comment ils se présentent. C'est d'ailleurs depuis cette page que l'on a la possibilité d'en réserver un.

⁵⁰ « Interface utilisateur tridimensionnelle servant à naviguer dans une bibliothèque (de musique, d'image,...) via des représentations graphiques significantes (pochettes d'albums, image réduite,...) » http://fr.wikipedia.org/wiki/Cover_Flow

⁵¹ Les images utilisées ici sont tirées d'un projet de bibliothèque idéale pour un cours de Master ID de la HEG de Genève. BUCHER, Marco, OTTESEN, Valérie, PAGNAMENTA, Roxane, VENET NICOLAS, Léa « La Ruche. Plus qu'une bibliothèque : un espace de vie, un petit bout de chez soi en plus », 2013.

L'onglet suivant concerne l'encyclopédie en ligne. Il n'est pas cliquable dans ce *wireframe* puisque la structure de la page dépend entièrement de l'encyclopédie mise à disposition par la bibliothèque. Un tel ouvrage pourrait répondre à des besoins plus pointus, mais peut-être un dictionnaire serait-il suffisant comme outil en ligne.

Figure 9 : *Wireframe* page Application *smartphone*



La dernière page est consacrée à l'application du site « Espace Ados » de la bibliothèque municipale. Cette interface est très sobre et est plutôt prévue pour les usagers qui connaissent déjà un peu le site puisque seuls les titres des pages y sont repris. Le logo de la bibliothèque, toujours visible en haut de l'écran du téléphone, peut être utilisé comme lien cliquable pour revenir à la page d'accueil⁵².

L'ordre des onglets doit probablement être retravaillé et organisé en fonction des utilisations des adolescents.

⁵² Lorsque l'on construit une application, il y a certaines normes à respecter si l'on désire offrir une navigation conviviale. Pour s'en donner une idée, lire (Moffatt 2012)

4. Test utilisateur sur la structure

Les raisons qui ont poussé à l'élaboration d'un deuxième type de test pour ce site sont simples. Un *focus group* est très intéressant et pertinent lorsqu'il s'agit de comprendre les intentions, les attentes et les besoins des usagers. En revanche, ce n'est pas un outil qui assure le bon fonctionnement du site construit, ou qui permet de comprendre les améliorations possibles. Le *focus group* doit être, dans la mesure du possible, utilisé avant la création du site. Lorsque ce dernier en est à un stade plus avancé, un test utilisateur ou test d'utilisabilité permet de s'assurer que le public cible peut réellement se servir du site⁵³. En effet, l'avantage d'un tel test est que l'utilisateur est en interaction directe avec le produit alors qu'il est observé.

4.1 Méthodologie

Les *wireframes* construits grâce aux analyses des attentes ont permis l'élaboration d'un test utilisateur dont le bon fonctionnement a tout d'abord été vérifié avec un adolescent. Car si, dès le départ, l'on s'aperçoit que quelque chose ne fonctionne pas, il est inutile de continuer sans opérer les changements nécessaires⁵⁴.

Deux constats se sont très vite imposés : la navigation à l'intérieur du site devait être retravaillée et le retour à la page d'accueil rendu plus visible. Suite à ce pré-test, le menu que l'on trouve désormais sur la gauche des pages a été ajouté et la possibilité de revenir à la page d'accueil a été déplacée en haut à gauche de l'écran. La page d'accueil a, elle aussi, été remaniée, car l'adolescent trouvait dommage qu'aucune image ne figure sur cette page. Pendant les *focus groups*, alors que la bibliothèque idéale était en construction⁵⁵, les adolescents avaient dit qu'il était important que la bibliothèque et les bibliothécaires donnent envie de lire. De ces deux constats est née l'idée de proposer des suggestions de lecture dès la première page en faisant figurer la couverture de deux livres. Le pré-test a permis également de supprimer certaines questions, dont les réponses étaient finalement redondantes.

Suite à ces réaménagements, ce sont les *wireframes* présentés au chapitre 3 qui ont servi pour les tests effectués par quatre adolescents. C'est la méthode de la pensée à voix haute qui a été utilisée : on demande activement le *feed-back* de l'utilisateur en lui posant des questions directes à propos de la tâche qu'il effectue.

⁵³ (Krug 2006, p. 133)

⁵⁴ (Norlin, Winters 2002) chap. III

⁵⁵ Voir chapitre 2.2.2.4 Analyse, p.16

Le contexte dans lequel les utilisateurs effectuent ces tests doit être un environnement qui correspond au maximum à l'environnement normal, lors de la réelle utilisation du site⁵⁶. Les adolescents l'ont donc effectué en dehors de la bibliothèque, dans un lieu où il y avait du bruit et où l'on pouvait être dérangé (sur le balcon chez l'animatrice ou au domicile du participant). Le test a été fait à l'ordinateur, les adolescents ont pu cliquer sur le document PDF directement, comme s'ils avaient affaire à un vrai site.

Pour les mêmes raisons que les *focus groups*, toutes les discussions ont été enregistrées. Elles ont duré entre 15 et 20 minutes chacune. Les participants ont été remerciés par une collation.

4.2 Description du public

Le nombre de 4 participants au test se justifie, puisque la majorité des problèmes d'utilisabilité sont trouvés par 3 à 5 participants⁵⁷.

Ce sont les adolescents qui ont pris part aux *focus groups* qui ont été à nouveau sollicités et cela pour plusieurs raisons. Tout d'abord, cela leur permettait de découvrir concrètement le site construit grâce à eux, et d'estimer si leurs idées avaient été comprises et respectées. Ensuite, les *focus groups* s'étant bien passés, une relation de confiance s'était instaurée avec l'animatrice. Ils connaissaient les lieux, savaient que leurs capacités n'étaient pas testées et que la durée annoncée allait être respectée. Cette confiance était nécessaire afin de réduire au maximum la part de stress inhérente à ce type de situation.

Il s'agissait des jeunes filles de 13 et 15 ans et des jeunes hommes de 12 et 16 ans. Le panel des âges est large et des quatre, seuls deux d'entre eux sont des usagers actifs d'une bibliothèque publique. Les deux plus âgés fréquentent uniquement une bibliothèque scolaire.

4.3 Déroulement des tests utilisateurs

L'utilisabilité peut être définie par cinq composantes qualité⁵⁸ : La facilité d'apprentissage (ou *learnability* : est-il vraiment facile, pour les utilisateurs, d'accomplir des tâches de base lors de la première utilisation du *design* ?), l'efficacité (ou *efficiency* : une fois que l'utilisateur s'est habitué au *design*, à quelle vitesse peut-il accomplir des tâches ?), le rappel (ou *memorability* : après une période de non

⁵⁶ (Schweibenz, Thissen 2003)

⁵⁷ Diverses sources traitent de ce sujet. Voir notamment (Krug 2006, p. 138) et le lien vers une page de Jakob Nielsen <http://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/> (consulté le 14 juin 2014)

⁵⁸ Pour une définition complète, se référer à la page du site web de Nielsen Norman Group <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

utilisation du *design*, à quelle vitesse l'utilisateur en retrouve-t-il la maîtrise ?), la précision (ou *errors* : combien d'erreurs commet l'utilisateur, sont-elles graves et lui est-il facile de passer outre ?) et la satisfaction (ou *satisfaction* : le *design* est-il agréable à utiliser ?). Le site a été construit suite aux *focus groups*. Il s'agissait ici de s'assurer que les idées avaient été correctement intégrées aux *wireframes*, que les adolescents comprenaient facilement ce qu'ils voyaient et qu'ils utilisaient le site avec plaisir. C'est donc le dernier composant, la satisfaction, qui nous intéressait tout particulièrement.

Un script a été établi pour s'assurer que le cadre donné aux divers tests était identique⁵⁹. Pendant le discours introductif, l'ordinateur était fermé pour que le participant soit concentré sur ce qui était dit. Il s'agissait de lui expliquer que le but de l'entrevue était de tester les *wireframes* construits, et non pas ses propres capacités et qu'il pouvait poser toutes les questions auxquelles il pensait, mais que les réponses ne pouvaient peut-être pas être données immédiatement. L'importance de la pensée à voix haute a été soulignée et les raisons de l'enregistrement ont été rappelées. Lorsque l'animatrice a montré les *wireframes*, elle a expliqué à l'adolescent qu'il s'agissait d'un prototype, raison pour laquelle les couleurs en étaient absentes.

Voici les 18 questions posées lors de ces tests :

1. A ton avis, c'est un site de quoi ? Pour qui ? Pourquoi dis-tu ça ?

Le *focus group* ayant porté sur le même thème, la dernière partie de la question est destinée à s'assurer que leur réponse n'est pas due à leur bonne mémoire.

2. J'aimerais que tu me montres, sans cliquer, quels sont les endroits où tu penses pouvoir cliquer.
3. Est-ce que tu comprends ce que tu vois ? Qu'est-ce qui se cache derrière chaque intitulé ?
4. Où est-ce que tu as envie de cliquer en premier ? Pourquoi ?
5. Tout d'abord, j'aimerais que tu cherches un livre précis ; comment vas-tu faire ?

Aucune base de données n'est reliée aux *wireframes* ; il aurait été inutile de donner le titre précis d'une œuvre. Il s'agissait surtout de vérifier que l'adolescent avait vu l'onglet donnant accès au catalogue.

6. Reviens à la page d'accueil.

⁵⁹ Voir l'annexe 4.

7. Tu as entendu que ce week-end il va pleuvoir. Tu sais que tu vas rester à la maison. Tu aimerais lire quelque chose, mais tu ne sais pas trop quoi. Qu'est-ce que tu fais ?
8. Mais en fait, elle ressemble à quoi cette bibliothèque ?
9. Tu as fini de lire le livre et tu veux faire un quizz, comment tu fais ? Tu préfères en inventer un ou répondre aux questions d'un quizz déjà inventé ?
10. Si je te dis que pour le quizz il faut s'inscrire, qu'est-ce que tu en dis ? C'est normal, pas normal ?
11. Est-ce que tu as vu qu'il y avait des livres numériques proposés ? Qu'est-ce que tu en penses ? Ça te donne envie ? Pas spécialement ?
12. Tu as entendu dire qu'il y a des cours parfois à la bibliothèque. Tu aimerais en savoir plus, qu'est-ce que tu fais ? Auquel aimerais-tu participer s'il existait ?
13. Cette année, tu as un copain qui a des soucis en Histoire. Tu veux l'aider ; qu'est-ce que tu fais ?

L'Histoire est une matière qui concerne tous les participants. Elle a été choisie car elle ne figure pas parmi les propositions faites sur la page d'accueil : « Des livres pour t'aider en français, math, allemand,... ». Il s'agissait de vérifier que l'utilisation des trois points de suspension était claire à leurs yeux.

14. Par rapport à l'aide aux devoirs, tu penses que tu utiliserais ce service ? Comment est-ce que tu préférerais que ce soit ? Tu y vas quand tu en as besoin ou tu t'inscris pour dire quand tu viens ?
15. Si tu pouvais enlever quelque chose du site, qu'est-ce que ce serait ?
16. Si tu pouvais ajouter quelque chose, qu'est-ce que ce serait ?
17. Si tu pouvais mettre des couleurs, quelles couleurs est-ce que tu mettrais ?
18. Voilà, on a terminé ! C'était facile, difficile ? Est-ce que tu t'attendais à ça après notre réunion ?

Les questions, nombreuses, ne demandent pas de manipulations compliquées et permettent aux participants d'avoir une vue d'ensemble du site construit. Elles tournent autour de trois thèmes : la visibilité des éléments (questions 1, 2, 6 et 8), leur compréhension par les adolescents (questions 3, 5, 7, 9, 12 et 13) et la satisfaction de ceux-ci lors de l'utilisation (questions 11, 14, 15, 16 et 18). Certaines questions ont été

ajoutées pour personnaliser le test (questions 4, 9, 10, 12, 14 et 17). Les questions 11 et 14, à propos des livres numériques et de l'aide aux devoirs, concernent des éléments qui ont été ajoutés à leurs idées initiales. Il était donc particulièrement important de leur demander leur avis et s'assurer que c'était un service qui leur semblait intéressant. La question 11 devait également permettre d'approfondir un peu les réflexions faites, lors de l'analyse des *focus groups*, autour du livre numérique⁶⁰.

4.4 Analyses

Les quatre tests ont été menés à terme et les adolescents n'ont pas rencontré de problèmes majeurs quant à l'utilisation des *wireframes* proposés.

L'analyse est organisée de façon à faire ressortir les trois thèmes qui ont guidé l'élaboration des questions.

La visibilité des éléments : Trois des quatre candidats ont vu qu'il s'agissait d'un site de bibliothèque adressé aux adolescents grâce aux titres de la page. Le quatrième ne semble pas les avoir remarqués. S'il dit que le site s'adresse à des jeunes c'est « parce que c'est les jeunes qui vont sur Internet le plus souvent et les adultes, ils savent quand il y a une bibliothèque, alors ils y vont, ils ont pas besoin de regarder le site. Ça les intéresse ou ça les intéresse pas. » On retrouve ici très clairement une idée déjà émise lors des *focus groups* : un site n'apporte pas grand chose à la bibliothèque, surtout si on la connaît.

L'horaire paraissait cliquable puisqu'il n'apparaît pas clairement sur le prototype. Sinon, il était clair pour les candidats que tous les encadrés étaient cliquables et que le texte au milieu ne l'était pas. Le téléphone ne le semblait pas non plus. Le retour à la page d'accueil s'est fait aisément bien qu'un des candidats ait tout d'abord essayé de passer par les flèches de navigation. Lorsqu'ils devaient trouver les images de la bibliothèque, ils ne se trouvaient pas à la page d'accueil. Seul un des adolescents n'a pas tout de suite su de quelle manière y accéder. De leur côté, les références aux livres numériques sont passées inaperçues.

Par rapport à leur navigation sur le site, il faut relever qu'ils n'ont que très peu fait appel au menu de gauche, pourtant présent sur toutes les pages. Ils sont presque systématiquement revenus à la page d'accueil avant de passer à la suite. Il faut se demander si ce comportement était dû au fait que ce menu était trop peu visible ou si l'ordre des questions du test est en cause. En effet, dès la fin de leur première action, il

⁶⁰ Voir chapitre 2.2.2.4 Analyse, p. 20.

leur a été demandé de revenir à la page d'accueil. Cette requête les a peut-être influencés pour la suite.

La compréhension des éléments de la page par les adolescents : Ce que l'on trouvait en cliquant sur les onglets était compris. Ils n'ont d'ailleurs eu aucun problème pour les questions 5 et 7. Un candidat a cependant opposé une nuance en disant qu'à part les onglets « Nouveautés » et « Suggestions », « pas grand chose » ne se cachait derrière les autres. Pour un autre, c'étaient les intitulés « Quels cours auront lieu ce mois-ci à la biblio » et « Tu as besoin d'un espace pour faire un travail de groupe ? Réserve un box ici » qui n'étaient pas clairs. Cela peut paraître inattendu que des cours soient proposés en bibliothèque et c'est peut-être ce qui a provoqué cette hésitation car lorsque la question (12) autour des cours a été posée, le même candidat n'a pas eu de problème ni d'hésitation pour répondre. L'incompréhension par rapport à l'autre onglet était due à un problème de vocabulaire. L'adolescent connaissait les espaces de travail réservés aux travaux de groupe, mais ne savait simplement pas comment les nommer. Au niveau de la compréhension des éléments, ce sont les *wireframes* « Aide aux devoirs » et « Quizz » qui ont provoqué le plus d'hésitations et de froncements de sourcils. De manière visible, ils ont tous été troublés lorsqu'ils sont arrivés sur ces pages qui présentent deux éléments différents et qui demandent donc un certain temps pour la compréhension. Deux des quatre adolescents ont compris que les carrés figurant sur la droite de la page « Nouveautés » étaient des interviews. Pour le troisième, il s'agissait de livres parlés et le quatrième ne savait pas ce que c'était.

La satisfaction des adolescents : À propos des deux services ajoutés, les remarques sont intéressantes. Lors de l'analyse des *focus groups*, la question de la relation des adolescents au livre numérique s'était posée. Si le concept était connu, le mot ne l'était pas et a dû leur être expliqué. Sur les quatre participants au test, trois ne semblaient pas s'y intéresser et l'ont même présenté comme l'antagoniste du livre papier : « ce n'est pas les vrais livres », « je préfère les livres », « je préfère lire les vrais livres ». Seul un adolescent, le même qui est intervenu lors des *focus groups* à ce sujet, était intéressé. Mais son avis était mitigé car il reste partagé entre l'avantage de l'économie de papier et les problèmes des droits d'auteur soulevés par ce médium. Donc, si le livre numérique n'est pas plus pris en considération, c'est bien parce qu'il ne fait pas encore partie de leur quotidien.⁶¹

⁶¹ Il est nécessaire pour une bibliothèque de se positionner par rapport aux livres numériques, mais cette discussion ouvre un débat qui dépasse largement le cadre de ce travail. Il est aisé de trouver des ressources traitant du sujet, en ligne notamment. Pour la

S'il leur semble naturel de se rendre à la bibliothèque pour faire leurs devoirs, un seul des candidats ferait usage de l'aide aux devoirs. Cela peut s'expliquer d'une part car les adolescents interrogés ne rencontrent actuellement pas de difficultés scolaires et d'autre part parce que leurs écoles respectives proposent déjà cette aide⁶². Les adolescents la trouvent malgré tout utile et partagent le même avis quant à l'importance qu'un tel service soit disponible à des jours et heures fixes et que l'on puisse s'y rendre sans inscription préalable.

Deux éléments ont été proposés pour compléter les *wireframes* : une boîte à suggestions qui permettrait aux adolescents de s'adresser aux bibliothécaires et la possibilité de faire une recherche interne au site. L'application paraît inutile à l'un, mais il a admis que c'était car il ne possède pas de téléphone portable. Pour un autre, c'est l'encyclopédie qui peut être pratique si on est déjà sur le site, mais inutile dans une autre situation.

Dans l'ensemble, leur interaction avec le site a été plutôt positive. Aucun des adolescents n'a rencontré de problèmes majeurs et tous ont dit que ça avait été facile. L'un d'entre eux a déploré le fait que les quizz soient inexistantes et, arrivé à la fin du test, un autre s'est même exclamé : « c'est déjà fini ? ».

Question pour personnaliser les tests : Comme lors des *focus groups*, ce sont les nouveautés et les suggestions que trois des quatre adolescents avaient envie de découvrir en premier. Le quatrième, le plus âgé, était plus intéressé par les images de la bibliothèque ou les box. C'est d'ailleurs ce qui l'intéressait le plus lors de la précédente réunion.

S'ils sont tous d'accord qu'il est normal que l'inventeur d'un quizz signe, au moins à l'aide d'un pseudonyme, leurs raisons divergent : « comme ça on peut savoir qui a fait le quizz », « c'est bien, on peut voir tous les livres qu'on a lu déjà et les quizz qu'on a fait nous » et « c'est mieux parce que si la personne elle dit des trucs complètement débiles on peut la retrouver et l'avertir ». A nouveau, le bibliothécaire semble absent du site puisque ce n'est pas lui qui ira remettre de l'ordre en cas d'abus.

Suisse Romande on peut se référer au texte :

http://www.sabclp.ch/images/file/Rapport%20final%20CLP_ressources_num%C3%A9riques.pdf

⁶² Ce n'est cependant pas le cas de tous les établissements scolaires du canton de Genève. Etant dépendants des ressources financières attribuées, ils ne sont pas toujours en mesure de mettre en place ce type de service. Pour les écoles primaires, voir <http://icp.ge.ch/ep/etidep/spip.php?article691>. Pour les écoles secondaires voir http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg_c1_10p26.html.

Les cours qui les intéresseraient sont assez divers et l'informatique y joue un rôle prépondérant. On retrouve « Rédige un article sur Wikipédia », « Utilise Windows », « Fais une présentation Powerpoint » et « Trouve un livre ou un film pour les jours de pluie ». Finalement, si le terme couleur, déjà présent dans la question est revenu dans toutes les réponses pour agrémenter l'apparence du site, il est intéressant de relever que deux candidats les utiliseraient pour « mieux se souvenir » des divers onglets.

Les tests ont été concluants puisqu'ils ont permis des améliorations plus ou moins importantes selon les pages. Une réflexion peut encore être faite à propos de l'ensemble des *wireframes*. En effet, un des candidats semblait moins s'arrêter aux textes trop longs et plus prêter attention à la vue d'ensemble de la page pour en comprendre le sens : il est le seul à ne pas avoir vu les titres de la page, à ne pas avoir compris que sur la page des cours, ce qui est écrit représente les sujets proposés et à ne pas avoir vu, après un temps de réflexion, que sur la page des quizz il y avait aussi la possibilité d'en inventer un. Est-ce parce qu'il est plus habitué à aller sur des sites ? C'est d'ailleurs le même candidat qui a trouvé la recherche dans le catalogue inutile. Une recherche interne au site lui semble plus indiquée : « s'il y a ça, ben y a pas besoin qu'on dise livres, musique, etc. on tape directement et puis voilà ». Les *wireframes* proposés semblent donc moins correspondre à un public pour qui une vue globale et rapide doit être suffisante à la compréhension de l'ensemble. Ce manque de lisibilité peut probablement être résolu par une meilleure mise en valeur des termes clés de chacune des pages.

4.5 Éléments à prendre en compte

Au terme de ces tests, tous les éléments qui ont posé problème doivent être retravaillés afin d'être rendus plus compréhensibles.

Il s'agit de :

- la page « Quizz » dans son ensemble
- la page « Aide aux devoirs » dans son ensemble

Bien que les quatre adolescents aient admis qu'ils n'utiliseraient pas un tel service, ils ne l'ont pas non plus considéré comme incongru. C'est une aide qui peut s'avérer fort utile et qui permettrait à des jeunes de pouvoir poser des questions dans un contexte différent du scolaire.

- la visibilité des interviews sur la page « Nouveautés »
- la visibilité des mots-clés dans les différents onglets sur la page d'accueil

- l'ajout d'une boîte à suggestions sur la page d'accueil

La boîte à suggestions est aussi un moyen pour le bibliothécaire d'être à l'écoute, de montrer sa présence et son savoir-faire.

- l'ajout d'une recherche interne au site sur toutes les pages

Un bon site ne devrait pas en avoir besoin mais comme cela a été proposé par un des adolescents, troublé par son absence, il faut considérer sa présence.

Que faire du livre numérique ? Est-il nécessaire d'en faire mention sur le site ? Ou faut-il au contraire le rendre plus visible ? Les questions doivent être posées vu le peu d'intérêt soulevé par ce médium. Le livre numérique, déjà très présent dans certains pays commence à s'introduire sur le marché suisse⁶³. Sa présence sur le site dépendra évidemment du fonds de la bibliothèque. Mais si elle en possède et qu'ils sont adaptés à l'âge de ce public, alors la mention est indispensable. Son fonds comme les services qu'elle propose de manière générale doivent être valorisés sur le site aussi.

4.6 Considérations sur la méthodologie

Malgré les précautions prises, les adolescents étaient conscients que la situation n'était pas naturelle. Une certaine inquiétude était palpable notamment pour un des participants qui, en fin de test, a demandé s'il avait réussi. De son côté, l'enregistrement ne semblait pas gêner les participants, l'un d'entre eux se souvenait bien du discours fait lors du *focus group*. De plus, le téléphone, utilisé à cette fin, est un élément discret et ils étaient davantage concentrés par ce qui se passait à l'ordinateur.

La méthode de la pensée à voix haute a semblé très peu ordinaire aux adolescents qui ont tout de suite dit que cela leur semblait bien gênant : « c'est un peu bizarre de dire je vais cliquer là parce que c'est intéressant ». De petites questions se sont donc, assez naturellement, ajoutées lors des tests pour s'assurer que l'animatrice comprenait bien les raisons des actions entreprises ou lorsque hésitations et froncements de sourcils accompagnaient la réponse.

Le logiciel iPlotz n'étant plus soutenu par ses créateurs, certaines fonctionnalités ne sont plus possibles comme la mise en ligne du projet⁶⁴. Les adolescents ont donc dû le tester sur un document PDF. De plus, un *wireframe* n'est pas particulièrement agréable

⁶³ Cela représente en 2013 5% du chiffre d'affaire global du marché du livre. Voir http://www.sbv.ch/userfiles/file/Marktreport%202013_Sortimentsbuchhandel%20DS_aktualisiert_24022014.pdf

⁶⁴ Voir le chapitre 3 Construction de la maquette d'un site.

à regarder : les couleurs et le design final du site sont inexistants. Il était probablement difficile pour les participants de se croire en situation réelle, face à un vrai site. Cependant, comme la plupart des onglets étaient cliquables, ils ont pu passer d'une page à l'autre de la même manière qu'ils le font en situation réelle.

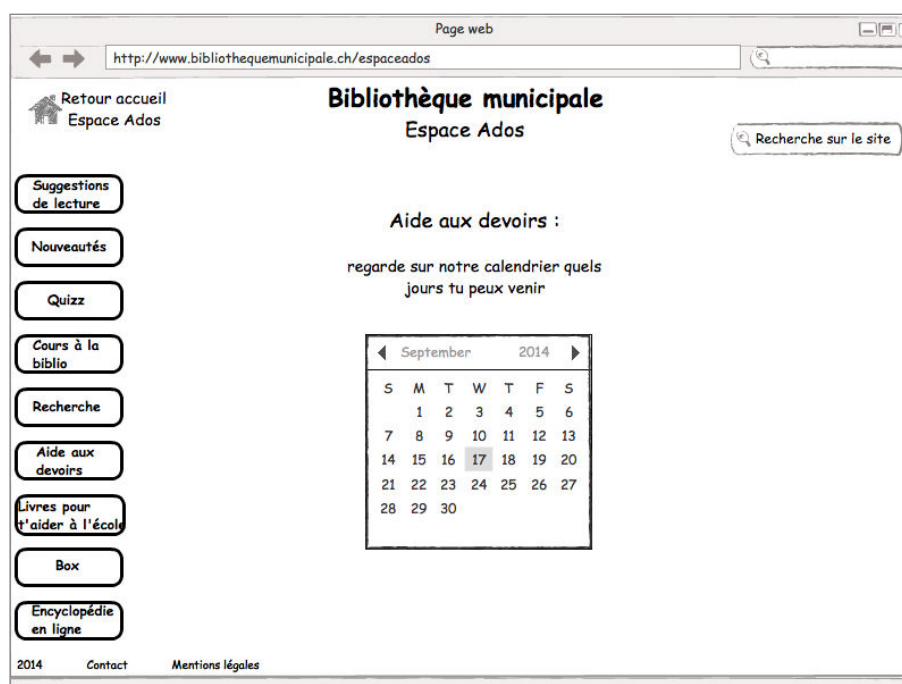
5. La maquette finale

Le pré-test a permis de corriger la navigation interne du site et la page d'accueil. Les tests suivants ont mis en avant des améliorations possibles pour les différentes pages et ont permis de confirmer les attentes émises lors des *focus groups*.

5.1 Adaptations suite aux tests utilisateurs

En tenant compte des analyses faites suite aux tests utilisateurs, voici les trois *wireframes* qui ont subi le plus de modifications⁶⁵.

Figure 10 : *Wireframe* corrigé page Aide aux devoirs



Les éléments qui composaient la page ont été séparés en deux *wireframes* afin d'offrir une meilleure lisibilité à l'ensemble. Au niveau du contenu, l'inscription pour l'aide aux devoirs n'est plus nécessaire : les adolescents doivent avoir la possibilité de venir quand ils en ont besoin, même à l'improviste. Aux Etats-Unis, l'aide aux devoirs se fait plutôt en proposant des liens, organisés par matière, qui dirigent les adolescents vers des bases de données ou d'autres sites susceptibles de les aider. Cette solution peut également venir compléter le service. La page des quizz a été modifiée également pour que les deux possibilités offertes soient plus directement compréhensibles.

Des remaniements plus légers ont été effectués sur les autres *wireframes*. Sur chaque page, la recherche interne au site a été ajoutée. Cette fonctionnalité ne remplace cependant pas le catalogue, qui permet évidemment d'explorer le fonds de manière

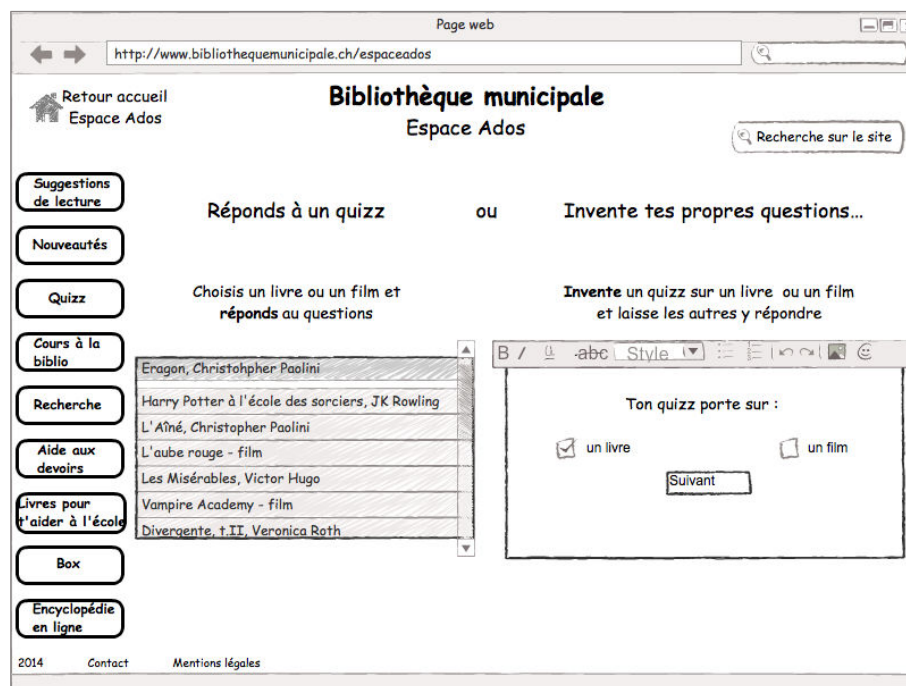
⁶⁵ On trouve Annexe 5 l'ensemble des *wireframes* corrigés.

plus fine. Sur la page d'accueil se trouve désormais un onglet permettant aux adolescents de faire des suggestions aux bibliothécaires lorsqu'ils ont une idée, et ainsi de participer à l'amélioration continue du lieu et, pourquoi pas, du site. Sur la page « Nouveautés », le mot « Interviews » a été ajouté pour rendre plus compréhensible la partie droite de la page.

Figure 11 : Wireframe corrigé page Ressources pour aide scolaire



Figure 12 : Wireframe corrigé page Quizz



5.2 Recommandations

S'enquérir des besoins et des attentes des adolescents lorsque l'on construit un site de bibliothèque qui leur est destiné est un processus itératif qui permet à ce public de participer à la création d'un objet concret qu'il pourra utiliser. De manière générale, un site, pour être vivant, ne peut pas rester statique. Il doit évoluer au gré des usagers, des bibliothèques, de leurs fonds et de la technologie. Ce qui est proposé dans le projet final doit être adapté à la bibliothèque et les bibliothécaires doivent se l'approprier afin de le personnaliser un maximum. Les pages qui ont été créées ne peuvent donc pas être considérées comme définitives, cependant elles mettent en avant les attentes d'une partie de ce public et c'est en cela qu'elles sont importantes.

Une bibliothèque doit commencer par ajouter son logo et créer une charte graphique cohérente, charte qu'elle utilise également sur le lieu physique. Elle doit également permettre un retour aisé vers le site principal. Les bibliothécaires doivent se rendre visibles sur les pages, en signant lorsqu'ils présentent, commentent, suggèrent ou participent. D'autre part, si la bibliothèque propose des cours, elle peut ensuite profiter des connaissances acquises par les adolescents pour les faire participer activement à la vie du site et les valoriser, eux ainsi que leurs apprentissages. Pour ne donner qu'un exemple concret, prenons le cours « Rédige un article sur Wikipédia ». Un wiki est une plateforme de travail collaborative alors pourquoi ne pas imaginer, si ce cours a du succès, la création d'un wiki alimenté par les usagers qui expliqueraient des marches à suivre comme la création d'un Powerpoint s'ils ont suivi cet autre cours⁶⁶.

Certains des éléments présents sur les pages dépendent de la bibliothèque physique (les box et les livres numériques notamment) et ne peuvent pas toujours compter parmi les services proposés. Ils font néanmoins partie des besoins exprimés et doivent être entendus. Quoi qu'il en soit, il est important que tout ce que la bibliothèque propose pour ce public, que ce soit au niveau des services ou du fonds, soit visible et mis en valeur sur le site. Il est également indispensable de permettre aux adolescents de s'investir et de participer à la vie du site.

⁶⁶ De nombreux wikis ont été créés par diverses bibliothèques, soit pour mettre en commun leurs projets (<http://www.gbv.de/wikis/cls/Startseite>) soit pour partager des informations sur la vie locale entre usagers et bibliothécaires (<http://www.loudounpedia.org/>) (consultés le 30.07.14).

6. Conclusion

Cette image un peu poussiéreuse qu'ont les adolescents de la bibliothèque et du bibliothécaire ressort fortement dans la littérature, comme lors des *focus groups*. L'établissement ne leur paraît pas être en adéquation avec l'évolution de la technologie, d'autres médiums sont à disposition si on cherche de l'information et le bibliothécaire est quelqu'un de gentil et utile lorsque l'on cherche un livre. Peu importe l'utilisation qui en est faite, cette image reste : la bibliothèque est un lieu pour lire et c'est tout.

C'est à la bibliothèque de montrer ses compétences informationnelles, ses capacités à générer ce savoir informationnel et de se positionner comme élément possible de formation⁶⁷. Et, condition particulièrement importante avec les adolescents, elle doit rendre leur participation possible dans tout ce qui touche les services qui leur sont dédiés. C'est l'occasion de leur montrer qu'une bibliothèque n'est pas un lieu réservé aux petits et aux adultes, mais qu'il peut les accompagner dans le passage de l'un à l'autre. S'il n'est pas possible pour une bibliothèque d'être toujours à la pointe car tout évolue trop vite, elle doit garder son esprit d'ouverture, en faire profiter ses usagers et montrer à ses publics qu'elle est à leur écoute. Ce n'est qu'ainsi qu'elle pourra réellement montrer qu'elle sait s'adapter et qu'elle n'est pas seulement le lieu du livre mais aussi celui de la culture, du divertissement et de l'accès à l'information.

De la même manière que pour son image, c'est à la bibliothèque de montrer ce qu'il est possible de faire de son site et à quoi il peut servir. Pour cela, elle ne doit pas attendre que les adolescents se disent qu'un site pourrait être intéressant. Les bibliothécaires doivent valoriser leur fonds et les services qu'ils proposent et surtout ne pas penser qu'ils vont de soi.

On le voit dans la diversité des sites cités : ce qu'il est possible d'imaginer paraît sans limite. Mais ce qui reste fondamental est vraiment d'inclure les adolescents dans le processus de création, de leur montrer qu'ils peuvent participer à l'élaboration de leur environnement virtuel aussi. Car si la bibliothèque n'a pas les moyens d'être compétitive avec d'autres sites que l'on trouve en ligne, elle doit néanmoins s'assurer que son site est compréhensible, que le langage utilisé est adapté. Les faire participer est aussi une bonne manière de faire connaître, à travers eux, la bibliothèque et ses services auprès de leurs pairs. Même lorsque la perspective de la bibliothèque parfaite ne semble que peu les inspirer, les idées peuvent être originales. Et une idée en

⁶⁷ (Kaiser 2009, p. 19)

appelant une autre, une bibliothèque qui doit « donner envie de lire » devient plus concrètement, au fil des discussions, une bibliothèque dont les images 3D doivent permettre d'appréhender le lieu, qui propose des quizz et des interviews d'auteurs. Pourquoi ne pas imaginer, à terme, que des jeunes soient chargés de la mise à jour et en ligne de ces interviews ? Un blog réservé à ce public peut également être envisagé. Ils seraient alors chargés de la création et de la tenue de celui-ci.

Mais le bibliothécaire ne doit pas s'effacer devant cette participation active des adolescents. Ce bibliothécaire, absent de l'esprit des adolescents lors des *focus groups*, doit justement mettre en avant son savoir-faire, leur montrer comment procéder, comment en apprendre plus grâce à diverses sources et les rendre capables d'identifier la fiabilité de celles-ci. De manière plus large, il doit se positionner en professionnel de la recherche d'information. Il doit également leur parler de l'importance du droit d'auteur et de l'impact que l'utilisation des médias sociaux peut avoir. En effet, en devenant auteurs à leur tour, les adolescents s'exposent : s'ils doivent apprendre à ne pas s'approprier le travail d'un autre, ils doivent aussi savoir que leurs propres textes sont protégés et que tout retrait d'une de leur publication en ligne est bien souvent impossible.

Le but n'étant pas l'enfermement, les adolescents doivent pouvoir s'approprier le médium qu'est le site, tout en travaillant en commun avec d'autres personnes, d'autres générations. Et l'image ennuyeuse du métier de bibliothécaire pourra évoluer s'il est possible d'interagir directement avec eux.

Cette participation active de l'adolescent ne doit pas laisser penser que la tâche du bibliothécaire s'en trouvera allégée, bien au contraire : le tutorat, le suivi de cette participation sont essentiels et constituent un travail à part entière. En effet, lorsque quelque chose ne convient pas ou ne fonctionne pas, un créateur de site attentif se rendra vite compte que l'outil n'est que peu ou pas utilisé, mais cela ne lui permettra pas d'interpréter les raisons de cet abandon. Les tests lui permettront de mieux comprendre et de corriger ce qu'il faut. Ce site est également l'occasion pour lui de faire entendre sa voix. Pour plus de diversité, pour éviter la surcharge de travail au responsable du site et pour éviter que le site ne tombe en désuétude suite à un départ, il est même préférable que plusieurs bibliothécaires y participent.

Il ne faut pas non plus occulter la charge non négligeable de travail que représente la création et l'entretien d'un site. Il demande des ressources dont la plus importante est probablement, sur le long terme, le temps. Car même si cela paraît évident, un site ne vit pas tout seul. S'occuper d'un site peut être rapidement décourageant s'il n'est pas

utilisé. Il risque alors d'être très vite délaissé par le bibliothécaire, les adolescents n'auraient alors plus aucun intérêt à venir le visiter et tout le travail effectué en amont serait rendu inutile.

La proposition de site que l'on trouve dans ce travail est une base qui s'appuie sur des attentes concrètes d'adolescents. Seule, elle ne pourra pas changer les choses, même si elle est construite par le public cible. Il reste un travail considérable de promotion indispensable : il faut que la bibliothèque le fasse connaître, donne envie d'y aller et aussi l'entretienne. Des liens utiles pour les adolescents doivent être ajoutés et régulièrement vérifiés.

Les bibliothécaires doivent aussi garder à l'esprit que le site web n'a pas pour vocation de faire oublier le lieu qu'est la bibliothèque ; il doit être une porte d'entrée supplémentaire, un prolongement des activités réalisées sur place et une porte d'entrée aussi à des envies qui ne sont pas toujours réalisables dans la bibliothèque physique.

Bibliographie

Technique

BARNUM, Carol M., 2011. Reporting the findings. In : *Usability Testing Essentials: Ready, Set...Test*. Burlington : Morgan Kaufmann. pp. 277-318.

COMMUNITY TOOL BOX, 2013. Tools to change the world. [en ligne]. 2013. [Consulté le 21 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/evaluate/evaluate-community-interventions/choose-evaluation-questions/main>

GARRETT, Jesse James, 2011. *The elements of user experience : User-centered Design for the web and beyond*. 2ème éd. Berkeley, California : New Riders.

KRUEGER, Richard A., 2012. *Designing and Conducting Focus Group Interviews* [en ligne]. octobre 2012. [Consulté le 20 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.eiu.edu/~ihc/Krueger-FocusGroupInterviews.pdf>

KRUG, Steve, 2006. *Don't make me think: A Common Sense Approach to Web Usability*. 2ème. Berkeley, California : New Riders.

LORANGER, Hoa et NIELSEN, Jakob, 2013. Teenage Usability: Designing Teen-Targeted Websites. *Nielsen Norman Group : Evidence-Based User Experience Research, Training and Consulting* [en ligne]. 4 février 2013. [Consulté le 20 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.nngroup.com/articles/usability-of-websites-for-teenagers/>

MARTIN, Bella et HANINGTON, Bruce, 2012. *Universal methods of design : 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions*. Beverly, MA : Rockport.

Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque, 2011. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 22. ISBN 9782910227890.

MOREAU, Alain, DEDIANNE, Marie-Cécile, LETRILLIART, Laurent, LE GOAZIOU, Marie-France, LABARÈRE, José et TERRA, 2004. S'approprier la méthode du focus group. *La revue du praticien - Médecine générale*. 15 mars 2004. Vol. Tome 18, n° 645, pp. 3.

NIELSEN, Jakob, NORMAN, Don et TOGNAZZINI, Bruce, [sans date]. Nielsen Norman Group : Evidence-Based User Experience Research, Training and Consulting. [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.nngroup.com/>

NORLIN, Elaina et WINTERS, CM!, 2002. *Usability Testing for Library Web Sites: A Hands-on Guide*. ALA Editions. Chicago.

PERNICE, Kara, 2014. Talking with Users in a Usability Test. *Nielsen Norman Group : Evidence-Based User Experience Research, Training and Consulting* [en ligne]. 26 janvier 2014. [Consulté le 20 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.nngroup.com/articles/talking-to-users/>

SCHWEIBENZ, Werner et THISSEN, Franck, 2003. *Qualität im Web: Benutzerfreundliche Webseiten durch Usability Evaluation*. Berlin : Springer. x.media.press.

TIDWELL, Jenifer, 2010. Designing Interfaces. Patterns for Effective Interaction Design. 2ème éd. O'Reilly Media.

UNIVERSITY OF IDAHO, 2009. How-To: Focus group study Management. Focus Groups - A tool for evaluating visitor services [en ligne]. 2009.

[Consulté le 21 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://psu.uidaho.edu/focusgroup/evaluation/00.html>

La construction de sites internet de bibliothèques

BADION, Magalie et MOURLAN, Sonia, 2013. Le site internet de La_Bibliothèque de Saint-Herblain. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. avril 2013. [Consulté le 15 avril 2014]. Disponible à l'adresse : [http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0061-](http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0061-009?utm_content=buffer518cd&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_)

[009?utm_content=buffer518cd&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_](http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0061-009?utm_content=buffer518cd&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_)

CONUAU, Coralie, 2013. La création d'un portail adolescent dans le réseau de bibliothèques de la Communauté d'agglomération de Niort (C.A.N.). *Licence professionnelle. Métiers des Bibliothèques et de la Documentation* [en ligne]. 14 novembre 2013. [Consulté le 18 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://epublications.unilim.fr/memoires/licenceprombd/529>

MOFFATT, Sam, 2012. Designing effective mobile web presence. In : *M-Libraries 3 : transforming libraries with mobile technology*. Facet publishing. London. pp. 191-200.

[campaign=buffer](http://www.m-libraries.com/campaign=buffer)

LANG, Joan, 2011. *Réalisation d'un nouveau concept de site web pour les Kornhausbibliotheken à Berne* [en ligne]. Travail de Bachelor. Genève : Haute Ecole de Gestion. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/28015/files/TDB_2146.pdf

Les adolescents et les bibliothèques

ALBARET, Lucie, 1998. *Adolescents et bibliothèques: Attentes et propositions* [en ligne]. Mémoire d'études. Lyon : ENSSIB. [Consulté le 1 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1585-adolescents-et-bibliotheques-attentes-et-propositions.pdf>

ANCILOTTI, Henri, 2011. *Section disque et public adolescent à la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges* [en ligne]. Rapport de stage, Licence professionnelle Métiers des bibliothèques et de la documentation. Limoges : Université de Limoges. [Consulté le 24 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://epublications.unilim.fr/memoires/licenceprombd/index.php?id=349>

BOLAN, Kimberly, 2008. The Need for Teen Spaces in Public Libraries | Young Adult Library Services Association (YALSA). *Young Adult Library Services Association (YALSA)* [en ligne]. janvier 2008. [Consulté le 3 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/yalsa/guidelines/whitepapers/teenspaces>

BRAUN, Linda W., HARTMANN, Maureen L., HUGHES-HASSELL, Sandra et KUMASI, Kaffi, 2014. *The Future of Library Services for and with Teens: A call to Action* [en ligne]. janvier 2014. YALSA. [Consulté le 4 mai 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.ala.org/yaforum/sites/ala.org.yaforum/files/content/YALSA_nationalforum_Final_web.pdf

CAILLOT, Audrey, 2007. *L'accueil des adolescents dans le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris* [en ligne]. octobre 2007. Enssib. [Consulté le 8 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1674-l-accueil-des-adolescents-dans-le-reseau-des-bibliotheques-de-la-ville-de-paris.pdf>

CALENGE, Bertrand, 2011. Les bibliothèques à la recherche des adolescents. *Journée de regroupement des documentalistes* [en ligne]. Lyon. 10 juin 2011. [Consulté le 24 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <https://docs.google.com/viewer?url=http://www2.ac->

lyon.fr/enseigne/documentation/formation/jpro2011/ados-et-bibliotheques_calenge.pdf&chrome=true

CONSEIL GÉNÉRAL FINISTÈRE, 2005. Adolescents et bibliothèques à l'heure d'internet : je t'aime moi non plus. [en ligne]. Finistère. 2005. [Consulté le 31 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://espaceeducatif.ac-rennes.fr/jahia/webdav/site/espaceeducatif3/groups/DOCUMENTATION_Webmestres/public/fichiers/Adolescents%20et%20biblioth%C3%A8ques%20%C3%A0%20l'heure%20d%27internetV3.pps

CONSEIL JEUNESSE DE MONTRÉAL, 2005. *Avis sur la fréquentation des adolescents dans les bibliothèques municipales* [en ligne]. mars 2005. [Consulté le 2 avril 2014]. Disponible à l'adresse : http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/cons_jeunesse_fr/media/documents/avis_2005_03_frequentation_adolescents_bibliotheques_municipales.pdf

COOK, Sherry J., PARKER, R. Stephen et PETTIJOHN, Charles E., 2008. Les jeunes ados et la bibliothèque publique : une enquête américaine. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2008. [Consulté le 24 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0081-003>

DE ROSA, Cathy, CANTRELL, Joanne, CARLSON, Matthew, GALLAGHER, Peggy, HAWK, Janet et STURTZ, Charlotte, 2010. *Perceptions of Libraries, 2010. Context and Community* [en ligne]. 2010. OCLC, Online Computer Library Center. [Consulté le 27 avril 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf

DENOREAZ-BUCLIN, Laurence, 2010. Les nouveaux défis des bibliothèques. *Flash informatique spécial été 2010* [en ligne]. EPFL. Lausanne, 31 août 2010. [Consulté le 4 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://flashinformatique.epfl.ch/spip.php?article2119>

EVANS, Christophe, 2008. Les 11-18 ans et les bibliothèques. [en ligne]. Enquête DLL/Tosca et BS consultants. Paris. 2008. [Consulté le 24 mai 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/2010_CE_11_18_ans_et_BM.pdf

FADAILI, Touria, 2012. 7 principes à considérer en aménagement de bibliothèques. *Espace B : Le blogue des bibliothèques de la ville de Montréal* [en ligne]. 2 août 2012. [Consulté le 18 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://espaceb.bibliomontreal.com/page/3/>

IFLA, 2008. *Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques* [en ligne]. 2008. Disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-fr.pdf>

KAISER, Ronald, 2009. *Bibliotheken im Web 2.0 Zeitalter: Herausforderungen, Perspektiven und Visionen*. Wiesbaden : Dinges & Frick. BIT online : Innovativ, 20.

OCLC, 2005. *Libraries and Information Sources- Use, Familiarity and Favorability* [en ligne]. 2005. [Consulté le 23 août 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/Percept_pt1.pdf

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2010. *Les pratiques culturelles en Suisse* [en ligne]. 30 juin 2010. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.html?publicationID=3975>

REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile, 2010. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales* [en ligne]. 2010. Ed. de la Bibliothèque publique d'information/ Centre Pompidou. [Consulté le 18 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100884420&fa=complements>

TRANCHEMONTAGNE, Daphnée, 2012. « Zones ados » dans les bibliothèques du Plateau. *Le Plateau* [en ligne]. Montréal, 29 mai 2012. [Consulté le 24 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.leplateau.com/Actualites/Vos-nouvelles/2012-05-29/article-2990636/«-Zones-ados-»-dans-les-bibliotheques-du-Plateau/1>

YOUNG ADULT LIBRARY SERVICES ASSOCIATION (YALSA), 2012. *National Teen Space Guidelines* [en ligne]. mai 2012. YALSA. [Consulté le 1 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/yalsa/guidelines/teenspaces>

ZITTOUN, Tania, 2012. Les ressources symboliques à l'adolescence : transition vers le monde adulte. *Langage et pratiques*. juin 2012. N° 49, pp. 6-14.

Internet et le numérique

AGUR12, 2013. *Rapport final AGUR12 du 28 novembre 2013* [en ligne]. Berne. [Consulté le 27 juin 2014]. Disponible à l'adresse : https://www.ige.ch/fileadmin/user_upload/Urheberrecht/f/Rapport_final_AGUR12_du_28_novembre_2013_F.pdf

BOSSON, Anne-Clémence et GRANDJEAN, Lucile, 2012. *Internet et les nouvelles technologies dans les espaces jeunesse des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève* [en ligne]. Genève : HEG-GE. [Consulté le 22 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/30346>

ERTZSCHEID, Olivier, 2013. Comment le numérique transforme les lectures des adolescents ? *Adolescents et lecture* [en ligne]. La Roche-sur-Yon. 21 novembre 2013. [Consulté le 17 janvier 2014]. Disponible à l'adresse : http://affordance.typepad.com//mon_weblog/2013/11/numerique-lecture-adolescents.html

HEMLINGER, Julien, 2013. Les médias sociaux pour attirer les ados en bibliothèque. *ActuaLitté, les univers du livre* [en ligne]. 13 juin 2013. [Consulté le 18 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.actualitte.com/international/les-medias-sociaux-pour-attirer-les-ados-en-bibliotheque-43083.htm>

HEMLINGER, Julien, 2014. Des élèves contre les manuels numériques obligatoires. *ActuaLitté, les univers du livre* [en ligne]. 28 mars 2014. [Consulté le 8 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.actualitte.com/usages/des-eleves-contre-les-manuels-numeriques-obligatoires-49128.htm>

LOUSSIER, Florence, 2012. L'adolescent et la lecture, supports et pratiques nouvelles. *le Monde du livre* [en ligne]. 3 février 2012. [Consulté le 24 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://mondedulivre.hypotheses.org/377>

MAUREL, Lionel, 2008. Accès aux produits culturels numériques en bibliothèques : économie, enjeux et perspectives. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008. [Consulté le 22 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0070-002>

MERCIER, Silvère, 2014. Quel avenir pour la musique en bibliothèque? -. *Bibliosession* [en ligne]. 10 juin 2014. [Consulté le 31 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliosession.net/2014/06/10/quel-avenir-pour-la-musique-en-bibliotheque/>

TOUITOU, Cécile, 2008. Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne].

2008. [Consulté le 22 août 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0067-001>

VERCASSON, Ania, 2012. Bibliothèque 3.0 : quel est l'avenir ? *ActuaLitté, les univers du livre* [en ligne]. Paris, 12 septembre 2012. [Consulté le 1 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.actualitte.com/bibliotheques/bibliotheque-3-0-quel-est-l-avenir-36617.htm>

Sites internet de bibliothèques consultés

BIBLIOTHEEK ZUID-KENNEMERLAND. *Accueil* [en ligne]. <http://www.bibliotheekzuidkennemerland.nl/> (consulté le 24 mai 2014)

BIBLIOTHEQUE D'IXELLES. *Club ados* [en ligne]. <http://www.ixelles.be/site/fr/culture/bibliotheque/clubados.php> (consulté le 18 mars 2014)

BIBLIOTHEQUES DE GRACE-HOLLOGNE. *Accueil* [en ligne]. <http://www.bibli-grace-hollogne.be/> (consulté le 17 janvier 2014)

BIBLIOTHEQUES DE PARIS. *Accueil* [en ligne]. <http://www.paris.fr/bibliotheques> (consulté le 31 mars 2014)

BIBLIOTHEQUES DE RIXENSART. *Club de lecture* [en ligne]. <http://www.bibliorix.be/spip.php?article211> (consulté le 18 mars 2014)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE. *Adolescents et jeunes adultes* [en ligne]. <http://www.ville-ge.ch/bm/fr/pratique/ado.php> (consulté le 18 mars 2014)

BUECHERHALLEN HAMBURG. *Hoeb4U* [en ligne]. <http://www.buecherhallen.de/hoeb4u> (consulté le 18 juin 2014)

CHICAGO PUBLIC LIBRARY. *YOUmedia* [en ligne]. <http://www.chipublib.org/youmedia/> (consulté le 3 mai 2014)

FEDERATION INTERDIOCESAINE DES BIBLIOTHECAIRES CATHOLIQUES (FIBBC). *Accueil* [en ligne]. <http://fibbc.net/#1> (consulté le 18 mars 2014)

FRANKFURT COMMUNITY PUBLIC LIBRARY (FCPL). *The Edge for Teens* [en ligne]. <http://fcpl.accs.net/teen.htm> (consulté le 3 mai 2014)

FREE LIBRARY OF PHILADELPHIA. *Accueil* [en ligne]. <http://www.freelibrary.org/index.htm> (consulté le 8 mai 2014)

GAIL BORDEN PUBLIC LIBRARY DISTRICT. *Teens* [en ligne]. <http://www.gailborden.info/high-school> (consulté le 3 mai 2014)

HJØRRING BIBLIOTEKERNE. *Forside* [en ligne]. <http://www.bibliotekerne.hjoerring.dk/page2884.aspx> (consulté le 30 avril 2014)

HONG KONG PUBLIC LIBRARIES. *Teens* [en ligne]. <http://www.hkpl.gov.hk/en/teens/index.html> (consulté le 5 avril 2014)

KANTONSBIBLIOTHEK BASEL. *Young people* [en ligne]. http://www.kbl.ch/Young-People.62.0.html?&no_cache=1 (consulté le 5 avril 2014)

LIVRESSE. *Le site du Comité Ados de la bibliothèque d'Anderlecht* [en ligne]. <http://livresseanderlecht.wordpress.com/> (consulté le 3 mai 2014)

LOS ANGELES PUBLIC LIBRARY. *Teen web* [en ligne]. <http://ya.lapl.org/ya/> (consulté le 26 mai 2014)

MATTITUCK-LAUREL LIBRARY. *Teens* [en ligne]. <http://www.mattlibrary.org/teens/> (consulté le 24 mai 2014)

MEDIATHEQUE VALAIS. *Accueil* [en ligne]. <http://www.mediatheque.ch/> (consulté le 5 avril 2014)

MEDIATHEQUE VALAIS. *Teen Vibration* [en ligne]. <http://www.mvado.blogspot.ch/> (consulté le 5 avril 2014)

MEDIENETAGE DRESDEN. *Homepage* [en ligne]. <http://www.medienetage-dresden.de/> (consulté le 25 mars 2014)

MISSION VIEJO LIBRARY. *Home* [en ligne]. <http://cityofmissionviejo.org/> (consulté le 8 mai 2014)

NEWARK PUBLIC LIBRARY. *The Teen Spot* [en ligne]. <http://newarklibraryteenspot.blogspot.ch/> (consulté le 3 mai 2014)

ORANGE COUNTY LIBRARY SERVICE. *it informed teens* (en ligne). <http://www.ocls.info/Children/Teen/doit/doit.asp> (consulté le 18 mars 2014)

OTTAWA PUBLIC LIBRARY. *Groupe consultatif d'adolescents GCA* [en ligne] <http://bibliottawalibrary.ca/fr/groupe-consultatif-d%E2%80%99adolescents-gca> (consulté le 18 mars 2014)

PIERRES VIVES, LA CITE DES SAVOIRS ET DU SPORT POUR TOUS. *Jeunes* [en ligne]. <http://pierresvives.herault.fr/profil/jeunes> (consulté le 30 avril 2014)

PLYMOUTH DISTRICT LIBRARY. *Teen Zone* [en ligne]. <http://plymouthlibrary.org/index.php/teen> (consulté le 3 mai 2014)

QUEENS LIBRARY. *Homepage* [en ligne]. <http://www.queenslibrary.org/> (consulté le 3 mai 2014)

SAVOIE-BIBLIO. *A/Terre Ado* [en ligne]. http://savoie-biblio.com/col_gauche/espace_pro/selections/alterre_ado/2013/index.htm (consulté le 18 mars 2014)

SITE DE LA BIBLIOTHEQUE D'EPALINGES. *Accueil* [en ligne]. <http://www.bibepal.ch/opacwebaloes/index.aspx?ldPage=316> (consulté le 18 mars 2014)

STADTBIBLIOTHEK BASEL. *Boys & Girls* [en ligne]. http://www.stadtbibliothekbasel.ch/index.php?id=boys_girls_startseit (consulté le 18 mars 2014)

TACOMA PUBLIC LIBRARY. *Story Lab* [en ligne]. <http://storylabtacoma.org/> (consulté le 3 mai 2014)

TACOMA PUBLIC LIBRARY. *Kids & Teens* [en ligne]. <http://www.tacomapubliclibrary.org/Page.aspx?nid=6> (consulté le 3 mai 2014)

THE WESTPORT LIBRARY. *Teens Home* [en ligne]. <http://westportlibrary.org/teens> (consulté le 30 avril 2014)

WAUPACA AREA PUBLIC LIBRARY. *Teens* [en ligne]. <http://www.waupacalibrary.org/teens> (consulté le 3 mai 2014)

ZENTRALBIBLIOTHEK ZURICH. *Accueil* [en ligne]. <http://www.zb.uzh.ch/index.html.de> (consulté le 30 avril 2014)

Annexe 1 : Feuille de route pour les *focus groups*

Bonjour à tous ! Je m'appelle Valérie et je suis très heureuse de vous accueillir chez moi pour environ 30 minutes de discussion. Je ne sais pas si tout est clair pour vous, je suis étudiante, comme vous. J'ai dû choisir un sujet pour un travail et ce que j'ai envie de faire c'est de créer une page de site Internet pour une bibliothèque publique qui serait faite exprès pour les adolescents. Comment on peut faire ça ? La première étape est donc de vous demander à vous, les premiers concernés ce que vous en pensez, ce qui vous intéresse.

Avant de commencer, je vais vous expliquer un peu comment ça va se passer. Tout d'abord vous voyez l'ordinateur et le téléphone, s'ils sont là c'est parce que j'enregistre tout ce qu'on va dire aujourd'hui. Pourquoi ? Parce que pendant la discussion j'ai envie d'être concentrée sur ce que vous dites, je ne vais pas avoir le temps de prendre des notes. Donc s'il est là c'est uniquement pour moi, personne d'autre ne va écouter l'enregistrement. Alors je vais vous poser des questions et ce que j'aimerais c'est que vous répondiez... Mais rappelez-vous, tout ce que vous pensez m'intéresse, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse ! Vous avez tout à fait le droit de ne pas être d'accord avec ce que dit un autre. L'important c'est que chacun parle à son tour. Je vais vous poser une première question précise et commencer par un tour de table mais ensuite il n'y a pas d'ordre de parole, vous parlez quand vous voulez.

C'est tout bon, on peut démarrer ?

Alors première question, qui est un peu difficile...vous avez quel âge et en quelle année êtes-vous ?

Première partie de la discussion environ 10 minutes :

1. J'aimerais maintenant savoir si vous aller parfois dans une bibliothèque ? Laquelle ? Qu'est-ce que tu fais à la biblio ? Pourquoi est-ce que tu n'y vas pas ?

2. Vous allez sur Internet je pense... qu'est-ce que vous y faites ? vous allez sur des sites en particulier ? (je ne veux pas des noms précis, c'est vraiment au niveau du type de site)

Deuxième partie de la discussion environ 20 minutes :

1. Maintenant rêvons un peu... j'aimerais que vous imaginiez la bibliothèque parfaite. On vous annonce que tout près de chez vous ils vont construire la bibliothèque idéale...Comment est-ce que vous la voyez ? Qu'est-ce qui ferait que pour vous elle soit parfaite ?

2. Maintenant que nous avons tous ces éléments, j'aimerais que vous pensiez au site de cette bibliothèque. A quoi il ressemble ? Qu'est-ce qu'on y voit ? Qu'est-ce qu'on peut y faire ? et le design ? les formes, les couleurs ? qu'est-ce qui est le plus important ? qu'est-ce qui prend le plus de place ?

3. Si vous étiez dans la bibliothèque et qu'un ou une bibliothécaire venait vers vous pour vous demander s'il ou elle peut vous aider, qu'est-ce que vous aimeriez lui demander ?

4. Vous êtes déjà allés sur le site d'une bibliothèque ? si non, pourquoi ? si oui, qu'est-ce que vous y avez fait ?

Le temps passe et j'ai pu poser toutes les questions que je voulais. Est-ce que quelqu'un voudrait ajouter quelque chose ? Une petite idée qui vous vient maintenant ? Alors juste pour m'assurer que j'ai tout bien compris, pour vous, une bibliothèque idéale comprend..

(Résumé des éléments clés qui se trouvent sur les feuilles blanches)

Et le site qui va avec.... ?

(Résumé des éléments clés qui se trouvent sur les feuilles blanches)

Avant de terminer, j'ai encore une dernière question : Je ne sais pas si vous avez déjà vu ça, très souvent, au début d'un livre, d'une BD l'auteur remercie quelqu'un, souvent plusieurs personnes ? J'aimerais pouvoir faire la même chose et écrire vos prénoms au début de mon travail pour vous remercier ?

Alors j'aimerais vraiment vous remercier d'être venus ! Je vous remercie aussi pour toutes ces idées et je vous remercie aussi du temps que vous m'avez consacré ! J'espère que ça n'a pas été trop difficile pour vous ?

Je vous souhaite une très bonne fin d'après-midi !

Annexe 2 : Retranscription du *focus group* 1

Le discours d'introduction que l'on trouve en Annexe 1 ne figure pas ici puisque les retranscriptions ne reprennent pas la première partie des *focus groups*, lorsque les adolescents donnent des données personnelles.

Les interventions de l'animatrice sont en gras et les prénoms des participants ont été remplacés par des lettres afin d'assurer l'anonymat de la discussion. Une lettre correspond toujours à la même personne. Les notes prises en italique et entre parenthèses sont destinées à expliciter les réponses lorsque celles-ci ne sont pas exprimées par des mots ou reprennent des réflexions de l'animatrice.

- Alors, j'aimerais savoir si vous allez des fois à la bibliothèque.

D : - Hm (*approbation*)

- Donc oui, dans quel type de bibliothèque est-ce que tu vas ?

D : - Carouge...publique

- Bibliothèque publique à Carouge hm...B ?

B : - Ben j'avais aussi la bibliothèque de Carouge

- Aussi à Carouge, hm. Pas dans une autre... ?

D : - Au Val d'Arve des fois.

- A l'école, hm

B : - Moi, la même chose mais pour l'instant c'est fermé.

C : - Ça sera fermé jusqu'à la fin de l'année

- C'est en réaménagement...C ? A ?

A : - Euh ben...à la bibliothèque du cycle

- Bibliothèque du cycle, hm...

C : - A Carouge, la municipale et euh...le cycle aussi

- D'accord...et, qu'est-ce que vous y faites euh...à la bibliothèque ? Donc vraiment ça peut être tout et n'importe quoi...

C : - On lit (*dit à voix très basse, car cela lui semble trop logique pour être dit ?*)

- Hm ?

C : - On lit les livres qu'il y a, tout ça...

- Hm

C : - On utilise le calme pour réviser.

- Hm

A : - Ouais, pour lire et pour faire mes devoirs

- Oui, hm, c'est un bon endroit ?

B : - Ben j' préfère lire.

- Hm

B : - J'prends des livres assez longs et voilà.

- Des livres assez longs ?

D : - Pour lire des BD et emprunter des gros pavés

- D'accord...

C : - Et aussi on utilise le wifi parfois, par exemple à Carouge on peut le faire.

- Hm...Et qu'est-ce que tu fais...euh

C : - Ben on peut faire la révision tranquilles (*il faut préciser que c'est une période d'examens pour les étudiants du cycle*)

C : - Comme ça y'a pas les bruits de notre frère qui joue...et comme ça.
(*Moment de silence*)

- Autre chose qui vous viendrait à l'esprit... (Silence)...Non ?...Très bien...deuxième question...Vous allez sur Internet...et quand vous allez sur Internet qu'est-ce que vous faites ? Je n'ai pas besoin évidemment de savoir les détails ? C'est plutôt dans l'ensemble qu'est-ce que vous...pourquoi est-ce que vous utilisez Internet ?

C : - Parce qu'on n'a pas envie d'ouvrir un dictionnaire parfois

- **Hm pour rechercher des... ?**

C : - Y'a la conjugaison, y'a tout dessus

- **Hm**

A : - Pour la musique...

- **Pour la musique ? Hm...**

B : - Moi c'est souvent sur vidéo et rechercher.

- **Qu'est-ce que tu recherches par exemple ?**

B : - Ben sur Wikipédia...des trucs euh...ch'sais pas...des mots...par exemple ...y'a le vocabulaire et tout.

- **Hm**

D : - Jeux électroniques et puis ben...si y'a des mots j'ai envie de voir une image...comme la grosse Bertha...une image de la première guerre mondiale ben j'vais d'ssus.

- **Hm...puis vous trouvez facilement c'que vous cherchez ? Vous êtes contents avec...euh...**

- Hm (*approbation de leur part*)

D : - Ça dépend quoi...

- **Ça dépend quoi ?...**

D : - Suivant ce que je cherche, j'trouve pas.

- **Ah ?**

C : - Pour certaines images on trouve pas donc si on veut une image pour un fonds d'écran ben on la trouve pas toujours.

- **Hm... Tu as eu une expérience particulière ? Ou ...ça a l'air d'être précis comme...**

C : - Ouais j'l'avais...j'l'ai cherchée mais j'ai pas trouvé.

- **Hm...t'as trouvé quelqu'un qui a pu t'aider ou...**

C : - Non, j'en ai trouvé une autre.

- **D'accord, qui te plaît.**

D : - Moi par contre c'que j'trouve sur Internet c'est que...y'a pas assez de sécurité pour...les trucs interdits aux moins de 18 ans...j'trouve qu'il faudrait instaurer un code, taper le code que...que les adultes savent et après mettre ok parce que...

C : - Mais maintenant y'a le numéro de téléphone qu'ils sont en train de faire.

- **Hm ?...Comment ça le numéro de téléphone?**

C : - Ils mettent...on doit mettre le numéro de téléphone et ils regardent l'âge qu'on a.

- **Hm**

D : - Y'a eu un copain qui a eu une mauvaise expérience.

- **Un copain qui a eu une mauvaise expérience ?**

D : - Sexion d'Assaut...sexe d'assaut...et il est tombé sur une photo pas très ragoûtante...

- **Et toi A ?**

A : - Eh ben je vais vraiment juste pour la musique ou pour parler avec mes amis.

- **Hm...pas pour les jeux ?**

A : - Non

- **Et B ? Tu voulais euh... ?**

B : - Ben moi en tout cas j'préfère pas les jeux juste...ben non, plutôt pas...j'préfère plus regarder des vidéos et tout ça...

- **Hm, d'accord**

C : - Y'a aussi les livres qu'on peut regarder... On peut les télécharger en payant le livre et on peut l'avoir sur l'ordi.

- **Hm**

D : - Ou sur tablette

- Hm (*approbation commune*)

Silence

- **Vous êtes déjà bien au courant, super...Alors... euh...j'aimerais pour la prochaine question vous laisser si possible discuter entre vous, je reste là**

évidemment, ...j'vais prendre quelques notes aussi par rapport à ce que vous dites et j'aimerais qu'on...enfin que vous rêviez un peu, moi c'est déjà fait, que vous rêviez un p'tit peu et que vous imaginiez si possible la bibliothèque parfaite...Alors on vous annonce que près de chez vous, alors en l'occurrence pour nous ici à Carouge, ils vont construire la bibliothèque idéale. Qu'est-ce que ça veut dire ? Pour vous, hein ? Pour toi A précisément ? Pour toi C ? Pour toi B ? Pour toi D ? Donc vraiment pour vous-mêmes, qu'est-ce que ça veut dire la bibliothèque parfaite ? Comment est-ce que vous l'imaginez ? Donc vraiment vous pouvez penser à tout.

(Court silence)

D : - Moi, j'imagine quelque chose où c'est bien placé.

- **Bien placé...**

D : - Bien placé...les bibliothécaires savent exactement, enfin à peu près ce qu'ils ont en rayon.

- **Moi, j'prends des notes...vous discutez**

C : - Ben c'est un peu le cas parce que maintenant avec les logiciels ils savent tout.

D : - Ouais

C : - A Carouge ils sont devant l'ordi et on demande et ils regardent.

D : - De temps en temps j'trouve que ça prend un peu de temps.

A : - Au cycle, le livre que tu cherches, tu peux chercher sur l'ordinateur et il te dit exactement où il est classé.

(Silence)

D : - J'trouve aussi, la bibliothèque idéale c'est si on demande par exemple les Harry Potter qu'ils aient pas besoin...qu'ils aient pas de cave avec des livres en trop. Une fois j'ai demandé Harry Potter et ils ont dit « ah oui je dois le chercher à la cave ».

C : - Mais quand ils le mettent à la cave ça veut dire qu'ils l'ont préparé...parce qu'ils le cassent parfois, ils le réparent et ils le mettent à la cave en attendant.

D : - Ouais

C : - Ben par exemple y'a si on cherche ch'sais pas euh un journal, ils l'impriment en direct pour éviter d'avoir certains qu'on utilise pas et y'a en fait la bibliothèque elle est surtout au sous-sol et on tape un truc sur l'ordi et après le livre par rapport à des chariots il vient et après on peut le lire.

- **D'accord, mais euh avec le journal j'ai pas compris...**

C : - Ils l'impriment tout de suite et comme ça il y a plusieurs personnes qui peuvent le lire en même temps.

- **Donc imprimer sur du papier ?**

C : - Oui...ou aussi sur l'ordi, en fait

- **Parce que maintenant il y a des journaux qui sont...il faut attendre pour euh... ?**

C : - Oui, ils doivent d'abord classer tout ça. Comme ça on peut l'avoir tous en même temps.

- **D'accord. Mais le journal euh...le quotidien ? Enfin un journal qui arrive tous les jours ?**

C : - Par exemple la Tribune, le 20 Minutes ou un truc comme ça

- **D'accord. Donc en plusieurs exemplaires en fait ?**

C : - Ouais...parce que souvent le 20 Minutes y'en a plus donc comme ça on peut le réimprimer.

D : - Moi j'dirais un peu...un peu plus de films et mieux classé.

- Hm *(sourire d'approbation)*

- **Donc ...on fait pas une comparaison par rapport à la bibliothèque de Carouge que vous connaissez, hein ? C'est simplement vous dans la bibliothèque idéale les films sont bien rangés...on ne va pas aller dire à la bibliothèque de Carouge « Alors il faudrait que vous fassiez ça ! »**

(Rires)

D : - Il faut vraiment que ce soit des films...

- **Alors beaucoup de films et bien classés ?**

(Silence)

D : - Des bibliothécaires qui encouragent les enfants euh...pas à lire que des BD, à lire aussi les pavés ou des gros livres, des vrais livres quoi, pas que emprunter des films et les regarder.

B : - Ben...que quand on arrive à la bibliothèque... que ceux qui aiment pas lire ben que ça leur donne envie de lire.

- Et comment tu ferais ça ?

B : - Quand t'arrives à la bibliothèque tu vois des euh...plein de beaux trucs qui donnent envie de lire.

C : - Donc euh ch'sais pas une photo, tu veux dire ?

B : - Ouais

D : - Ah moi j'ai une idée c'est...par exemple...

- Attends, juste, pardon, juste terminer l'idée de B... Des photos et... ?

A : - Des affiches avec des commentaires sur euh certains livres (*le participant reprend l'explication, inaudible à l'enregistrement, qui lui a été faite par B alors que D prenait la parole*)

C : - Par exemple dans un livre d'action il y a un dessinateur qui a fait le décor, comme ça on a envie de le lire.

(Silence)

D : - Ou bien une affiche pour un livre spécial...Harry Potter, dans le film y'a pas tout en regardant que le livre (*il voulait probablement dire le film*) vous savez ce que vous manquez avec un point d'interrogation. Plutôt savez-vous ce que vous manquez ?

(Silence)

D : - Ah, un endroit avec des casques pour écouter de la musique

C : - Et aussi un endroit ah...où y'a que la nouvelle technologie...qu'on puisse utiliser les ordi tout ça, on peut ... tester ch'sais pas les nouveaux gadgets ou euh...pour avoir certains logiciels qu'on puisse utiliser... Et certains cours aussi...

- Certains cours ?

C : - Ouais parce que parfois ils font des...ils donnent des cours ch'sais pas faire des cours gratuits sur l'informatique ou comme ça.

D : - Et mettre plus de bureaux enfin mettre assez de bureaux pour quand il y a du monde ce ne soit pas la file d'attente de 7 personnes.

- Des bureaux ?

D : - Des bureaux pour les bibliothécaires qu'ils puissent venir... enfin qu'il y ait moins de monde, de queue.

- Ah d'accord, des guichets d'accueil ?

D : - Oui, des guichets d'accueil

C : - Et des chaises, parce qu'à certains endroits y'a des tables, y'a la cafétéria et dans la bibliothèque y'en a peu, c'est souvent vite pris.

D : - Ouais, moi souvent je m'assieds par terre...

C : - Souvent des espèces de gros coussins ils ont...

- Et t'aimes bien les gros coussins ?

C : - Ouais parce que c'est confortable, on peut choisir comment on est parce qu'il est modelable. On n'a pas mal au dos non plus.

- Mh

D : - Et de la moquette par terre ...c'est plus agréable et si on fait tomber les livres ça fait moins de bruit.

- Et toi, A ?

A : - Ch'sais pas (*rire gêné*). Moi, la bibliothèque comme elle est, ça me va.

- Y'a pas quelque chose qui te manque ? Nous on ne connaît pas, enfin C sûrement, la bibliothèque du cycle, qu'est-ce qui te plaît en particulier ?

A : - Euh il y a beaucoup de place.

- Donc tu as besoin de place, mh

A : - On peut chercher les livres qu'on veut rapidement parce que c'est sur l'ordinateur.

(Silence)

D : - Avoir des écrans d'ordis qui font beaucoup moins mal aux yeux, le moins mal possible aux yeux.

C : - Le problème, s'ils mettent moins fort la lumière, après il y a des gens qui arriveront pas à voir.

D : - Non, c'est pas ça, c'est que regarder un écran ça te fait mal aux yeux. Il y a des écrans qui diminuent un petit peu ça.

C : - Mais tu mets moins...la lumière de l'ordi plus faible, ça fait moins mal aux yeux mais après y'a des gens qui pourront pas voir.

D : - Ah ouais

C : - Faudrait qu'on puisse le régler.

(Silence)

C : - Et à la place d'imprimer tous les euh...les livres on pourrait les mettre sur des clés comme ça les gens ils pourraient les regarder mais il y aurait un système pour pas qu'on puisse les copier. Faut quand même avoir le droit d'auteur.

D : - D'avoir des bibliothécaires sympas qui ont des heures pas trop grandes, pas trop petites et un salaire normal pour les heures.

- B ?

B : - Ben euh, pas trop d'idées...

- **Mais est-ce que ça te fait rêver, ça ?**

B : - Tout ça ben...avec tout ce qu'on a dit j'arrive pas trop à avoir d'idées. Y'a plein d'idées que j'avais mais qui sont déjà dit.

A : - Et les livres quand ils sortent qu'ils soient rapidement à la bibliothèque.

D : - Donc faudrait que les bibliothécaires aient un budget plus gros.

- **Là on ne va pas s'occuper de l'argent : on rêve...l'argent...on ne rêve plus après**

C : - Le wifi beaucoup plus rapide

D : - Qu'il y ait pas besoin d'un code pour accéder au site de la bibliothèque.

- **Pour accéder au site ?**

D : - Mh (approbation)

C : - Y'a pas besoin de code ?!

- **Mais disons qu'il n'en faut pas pour une bibliothèque parfaite.**

D : - Une bibliothèque où tout le monde se sent en sécurité. Si quelqu'un qui a peur où il y a beaucoup de monde, qu'il se sente...qu'il ait le moins possible de cette peur là et ceux qui ont peur quand y'a pas beaucoup de monde, comme moi, qu'ils se sentent aussi...normal... bien pour lire.

- **Comment est-ce qu'on fait ça ? Pour toi, hein, après c'est différent pour chacun.**

D : - Pour moi, la seule chose qu'il faut, dès que je sais que je vais être tout seul, chercher quelque chose pour m'occuper... le temps qu'il y ait de nouveau quelqu'un.

- **A ? Je reviens vers toi...**

A : - Euh, j'sais pas...

- **B ?...C ?... (Silence) Très bien, alors maintenant qu'on a tous ces éléments pour la bibliothèque parfaite, on va imaginer, comme ça arrive de plus en plus fréquemment de nos jours, que cette bibliothèque a un site Internet et ce site Internet, comment est-ce que vous le voyez ? Qu'est-ce que pour vous il faudrait que...qu'il y ait sur ce site pour que ça vous donne envie d'y aller ? D'aller à la bibliothèque ?**

C : - Qu'il y ait une recherche rapide et une recherche lente.

- **Alors recherche rapide et recherche lente...**

C : - Ben si on cherche un livre sur le vélo on regarde dans la recherche rapide et la recherche plus poussée. En fait c'est un peu poussé parce qu'on met le nom de l'auteur tout ça.

- **D'accord**

D : - Qu'il y ait des photos sur la bibliothèque, l'horaire...

- **Des photos de la bibliothèque ?**

D : - Dedans parce que...une bibliothèque moche dehors on n'a pas envie d'y aller...si on sait pas comment c'est dedans.

C : - Pour montrer des photos de l'intérieur ils peuvent faire des 3D, par exemple une bibliothèque en 3D pour montrer là il y a des romans, il y a les policiers, tout ça.

A : - Qu'il y ait le dos de chaque couverture de livres qu'il y a dans la bibliothèque.

- Tu dis le résumé ?

A : - Euh, ouais

C : - Mettre s'il est disponible ou pas.

D : - Mettre quand il sera disponible.

C : - Le réserver aussi

B : - Ben...tu dis à peine le nom du livre et ça te dit tout de suite où il est...au lieu de devoir écrire et tout ça.

C : - Par vocal ?

- Une réponse orale enfin vocale ?

C : - Comme sur Google

B : - En fait c'est toi qui donnes le titre du livre et après il te montre où il est.

- Actuellement, ce qui se passe dans les bibliothèques c'est qu'on te donne la cote, et toi tu...voudrais qu'il te montre par exemple...

D : - Une photo ?

C : - Un plan

B : - Mh (*Approbaton de l'intéressé*)

- D'accord

D : - Bon, après faut être fort en géo...

C : - Ben non, parce qu'ils mettraient des flèches...vous êtes ici et le livre est là-bas.

C : - Qu'il y ait un système...parce que parfois certaines personnes mettent un livre mais ils l'ont pas pris là et après le livre ils croient qu'il est perdu...un système...pas dire GPS mais...

- On va mettre GPS (sur la feuille blanche)

D : - C'est vrai qu'on peut mettre une petite puce électronique.

A : - En même temps, si c'est facile à savoir où on met le livre, on a pas besoin de ça

- Je vais le mettre de ce côté. (Référence aux feuilles sur lesquelles j'écris. Cette information concernant plutôt la bibliothèque en tant que lieu et non son site) Facile de ranger les livres, mh.

D : - Qu'il y ait des choses qu'on n'ait pas le droit de regarder.

- Pourquoi ? Par exemple ?

D : - Des choses interdit aux moins de 18 ans. Parce que sur le site de la bibliothèque, sur l'ordi là-bas.

- Ça (je montre les feuilles sur lesquelles je prends des notes pour tout ce qui concerne le site web) c'est ...le site de la bibliothèque, le site Internet

D : - Ah oui...

C : - Y'a pas vraiment de livres interdits aux moins de 18 ans.

D : - Non, mais des fois y'en a qui étaient sur Youtube.

C : - Oui mais sur le site de la bibliothèque tu peux pas être sur Youtube.

D : - Le problème c'est qu'avec l'ordi tu peux aller sur Youtube.

C : - Ah ouais... un contrôle parental

- Par rapport à ce que vous avez dit là, (je montre les feuilles par rapport à la bibliothèque en tant que lieu) ça vous donne des idées de ce que vous voudriez trouver sur le site lui-même ? Par rapport, je ne sais pas, à ce que vous voudriez demander aux bibliothécaires ?...

C : - Dans les films il y aurait un mini extrait.

A : - Et des ...qu'ils nous conseillent de lire certains livres.

- Quand tu dis « ils nous conseillent » ...?

A : - Euh...le site

- Les bibliothécaires ?

A : - Euh ouais

- Seulement les bibliothécaires ?

A : - Ouais...les gens ils pourraient donner leur avis sur le site et dire le livre qu'ils ont lu.

C : - Un forum ?

- Donc ça ce serait une page pour les adolescents. Pour toi, est-ce que tu voudrais que ce soit n'importe qui...qui donne un commentaire ou est-ce que tu voudrais que ce soient plutôt les adolescents ou est-ce que c'est égal ?

A : - Les adolescents, ils savent plus un peu ce que j'aime.

- Mh

C : - Et les bibliothécaires

D : - Et s'il y a des films pour adultes, violents donc interdits sur les sites d'adolescents, interdits aux adolescents et moins si tu mets le nom du film, qu'ils mettent l'image avec une grosse barre bien rouge et c'est écrit...

B : - 18 ?

D : - Voilà ...*(approbation, c'est à peu près le mot qu'il cherchait)*

B : - Interdit ?

D : - Voilà interdit *(plus convaincu)* et qu'à la place du résumé du film c'est écrit interdit aux moins de ...18 ans.

C : - Mais le problème c'est que si c'est un adulte qui fait la recherche il pourra pas trouver le livre...euh le film.

A : - Justement, y'a des ...ça dit si on a cet âge...et après on peut voir le film, ou pas

C : - Après faudrait avoir un profil dessus, en plus ils savent l'âge qu'on a...

A : - Si tu veux le voir tu seras pas forcément choqué.

B : - Ouais, t'as 14 ans et t'as moins de 18 ans tu peux dire oui, juste parce que tu as envie de le voir.

D : - Mais sinon, quand il faut l'emprunter, y'ait une liste de tous les CD dehors ou bien quand tu empruntes le CD les bibliothécaires te disent non désolé t'as pas le droit.

C : - Le problème, tu peux très bien demander à ta mère de le prendre ou à ton père.

B : - Après si ils sont pas raisonnables...

- On ne va pas parler d'éducation...(Rires) on va rester sur le site...J'ai une toute petite dernière question. Imaginez que vous êtes dans la bibliothèque et le ou la bibliothécaire vient vers vous, qu'est-ce que vous auriez envie de lui dire ou lui demander par rapport à la bibliothèque ? Vous vous dites des fois, ah ben tiens j'aurais bien aimé demandé ça...donc j'ai pas besoin d'une question précise...est-ce que vous lui demanderiez plutôt pour chercher un livre ou je sais pas...

A : - Si on trouve pas un livre c'est pratique de pouvoir demander où il est.

- Mh

D : - Ah je sais ce qu'on pourrait faire aussi pour la bibliothèque...mettre un espèce d'endroit, un espèce de balcon où c'est ouvert quand il fait beau comme ça ben on n'a pas besoin d'emprunter de livre, de sortir de la bibliothèque, d'aller chez soi se mettre sur la chaise longue. On peut directement monter aller se mettre sur une chaise longue

C : - Et aussi mettre une cafétéria et des boissons

- Autre que le café...car en général c'est la machine à café

C : - Justement

B : - Sinon on peut mettre deux endroits où il y a des places d'ordinateurs, des personnes qui surveillent. Ceux qui ont plus de 18 ans ils peuvent y aller et ceux qui ont moins de 18 ans ils vont à l'autre endroit.

C : - Où tu scannes et l'ordinateur il met e contrôle...

- Tu disais qu'il y aurait des personnes donc ce serait un endroit où il y a les ordinateurs et des personnes surveillent que...

B : - Ceux qui ont plus de 18 ans ils y aillent et puis que ceux qui ont 14 ans il leur dit d'aller là-bas, faut pas venir ici.

- Donc il y aurait la moitié des ordinateurs avec le contrôle parental et puis l'autre moitié sans le contrôle...

C : - Le problème c'est qu'il y a souvent les adultes qui y vont, y'a pas souvent les jeunes et soit les jeunes soit les adultes n'auront pas assez d'ordis... On pourrait mettre qu'on scanne la carte et il le met ou il l'enlève mais entre chaque ordi il y ait une barrière pour que celui à côté ne voit pas ce que fait l'autre.

- Un gros mur en béton ?

(Rires)

C : - Non, juste un petit cache pour les codes et tout ça

- Donc là ce serait l'accès à l'ordi depuis la bibliothèque ?

Approbation de C

- Très bien

C : - Ce qui serait idéal c'est qu'il y ait un ordi pour chacun...

- Pour ma part j'ai pu poser les questions que je voulais. Je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter ? Est-ce que vous trouvez qu'il y a tout ce qu'il faut pour la bibliothèque : bien classé, assez de place, des journaux et des livres très rapidement accessibles... ?

S'ensuit une discussion autour de l'énergie, de l'utilisation de panneaux solaires et un système de coupure de courant pour éviter le gaspillage d'électricité. Un participant relève qu'il faut faire attention à ne pas enlever en même temps les alarmes à incendie,...

C : - En fait, tu vas faire quoi avec tout ce qu'on a dit ?

- En fait je dois faire un travail et, comme je vous l'ai dit, mon but est de créer, d'ailleurs je vous en reparlerai un peu plus tard si ça vous intéresse parce que j'ai une deuxième partie qui n'a rien à voir avec ce qu'on fait maintenant, mais c'est d'essayer d'imaginer la page du site, à quoi est-ce qu'elle pourrait ressembler et qu'est-ce qu'il faudrait qu'il y ait dessus pour vous donner envie d'aller sur le site. Je ne sais pas si vous allez sur les sites de bibliothèque des fois ?

B : - Non

C : - Celui de l'école des fois.

- A, tu l'utilises le site des fois le site ? Non ? Tu sais pourquoi ou c'est juste que tu n'y penses pas ?

A : - Parce que c'est tellement près... si j'ai besoin j'y vais, j'ai Pas besoin d'aller sur le site.

- Mais après tu utilises quand même le catalogue ? Pour trouver les livres ?

A : - Mh

- Et toi C ?

C : - Celui de l'école mais sinon je demande aux bibliothécaires.

D : - Ouais, c'est vrai que ça va plus vite.

- Et toi B ?

B : - Je demande aux bibliothécaires aussi.

D : - Je trouve que dans une bibliothèque il n'y aurait même pas besoin d'ordinateur, que pour indiquer... tu dis le nom de ton livre et après ça te le met tout de suite.

C : - Mais après il n'y a plus de contact humain. Et elles vont faire quoi après les bibliothécaires ?

D : - Ouais

Pour terminer le *focus group*, je leur demande s'ils sont d'accord que j'écrive leur prénom en début de mon travail pour les remercier. Suite à l'approbation générale, je les remercie de leur participation et leur souhaite une bonne fin d'après-midi.

Annexe 3 : Retranscription du *focus group* 2

Le discours d'introduction que l'on trouve en Annexe 1 ne figure pas ici puisque les retranscriptions ne reprennent pas la première partie des *focus groups*, lorsque les adolescents donnent des données personnelles.

Les interventions de l'animatrice sont en gras et les prénoms des participants ont été remplacés par des lettres afin d'assurer l'anonymat de la discussion. Une lettre correspond toujours à la même personne. Les notes prises en italique et entre parenthèses sont destinées à expliciter les réponses lorsque celles-ci ne sont pas exprimées par des mots ou reprennent des réflexions de l'animatrice.

- Alors, première question : est-ce que vous allez parfois à la bibliothèque ? Vous avez le droit de dire non si vous voulez dire non, c'est pas un test...

E : - Oui

- Oui, E, tu vas dans quel type de bibliothèque ?

E : - Bibliothèque de Carouge

- Bibliothèque de Carouge ?

E : - Et j'emprunte des livres.

- Pour emprunter des livres, plutôt ? Tu fais autre chose dans la bibliothèque, ou... ?

E : - J'ai toute une bibliothèque chez moi puis je lis souvent « Max et Lily ».

- D'accord, Mh.

Le prochain participant, F, fait non de la tête pour me faire comprendre qu'il ne va pas à la bibliothèque. Il y a peut-être de la gêne mais c'est également dû à la timidité.

- Tu ne vas à la bibliothèque ? Aucune ? Mh. Tu sais pourquoi ?

F : - J'aime pas lire.

- Tu n'aimes pas lire.

G : - Pas vraiment, juste...j'utilise la bibliothèque comme endroit pour travailler, donc euh...pour les épreuves et tout ça...

- Et tu vas dans quelle bibliothèque pour ça ?

G : - Dans mon école

- Dans ton école, mh, au collège ?

G : - Non, école de comm.

- Ecole de comm, pardon, ça commence bien... pardon...

G : - C'est pas grave.

- Et toi, H ?

H : - Moi, je vais presque tous les mois pour emprunter des livres et des BD, et puis... voilà.

- Tu restes des fois dans les locaux de la bibliothèque ou... ?

H : - Ouais

- Et qu'est-ce que tu y fais ?

H : - J'y lis.

- Pour lire ? Mh. Très bien, alors ensuite je pense que vous allez de temps en temps sur Internet ?

E : - Ouais

- C'est une page de site, ça concerne Internet. Qu'est-ce que vous y faites en général ? Je n'ai pas besoin de savoir les choses précises c'est simplement dans l'ensemble qu'est-ce que vous faites quand vous allez sur Internet ?

E : - Ben, moi parfois j'y joue et... je cherche des questions pour les problèmes d'école et je fais des exercices de math et d'allemand dessus.

- D'accord.

(Silence)

- Ben vous parlez quand vous voulez...hein c'est...

G : - Ben, moi des études, juste c'est tout.

- Pour les études ?

G : - Ouais pour les études.

- Qu'est-ce que tu...

G : - Ben ça dépend, genre...des fois on a des recherches à faire ou écrire des biographies et des choses comme ça.

- Mh

G : - Donc ch'uis obligé d'aller sur Internet.

- D'accord

G : - Et c'est tout.

- Mh, mh

H : - Moi j'y joue des fois et puis je fais des recherches.

- Des recherches pour euh... ?

H : - Ben sur des joueurs...de hockey

- Ah d'accord. C'est très précis, je n'aurais pas deviné !

F : - Moi, j'y joue et j'vais sur les réseaux sociaux parce que on n'a pas vraiment de devoirs au cycle euh...de recherche.

- D'accord, donc plus pour discuter. Très bien alors... maintenant,... j'aimerais que vous discutiez plus entre vous, bon je reste là évidemment. J'vais prendre quelques notes sur le tableau par rapport à ce que vous dites et j'aimerais qu'on rêve un p'tit peu même si vous allez plus ou moins à la bibliothèque et j'aimerais que vous imaginiez la bibliothèque parfaite. Comment ça ? Alors qu'on vous annonce que tout près de chez vous, donc pour nous ici à Carouge, ils vont construire la bibliothèque idéale. Ah ? Qu'est-ce que ça veut dire pour vous ? Donc pour vous personnellement, sans vous préoccuper de c'que pensent les autres, qu'est-ce qu'il y a dans cette bibliothèque idéale comment est-ce que vous l'imaginez ? Qu'est-ce qu'il faut qu'il y ait pour que pour vous elle soit idéale ?

E : - Pfff

- Toi, tu rigoles !!

H : - Pour moi ce serait plutôt un endroit calme puis... 'fin y'a pas...parce que des fois quand j'y vais y'a des gens qui font du bruit, qui courent et puis c'est assez énervant et puis que je puisse rester tout le long que je veux puis... sans trop chercher de trucs... 'fin sans trop chercher les livres qu'il y ait après... euh voilà.

- Mh

E : - Moi ça serait aussi calme, pas des gens qui courent et plutôt euh...pas avoir trop de ...ah...je sais plus...

- Les autres, vous avez le droit d'aider E, si vous avez une idée de...

G : - Ben...Que ce soit moderne.

- Moderne ? Qu'est-ce que c'est moderne ?

E : - Comme maintenant...

- Alors on fait pas une comparaison avec la bibliothèque de Carouge, on oublie la bibliothèque de Carouge et puis on en construit une nouvelle chacun dans notre tête Donc, moderne ? Qu'est-ce que tu entends par moderne ?

G : - Pas disons vieillot dedans et du genre qu'on mette des ordinateurs, des choses comme ça qui viennent de maintenant

- Donc moderne c'est aussi au niveau des meubles euh..., ou...

G : - Peut-être, ch'sais pas, ça ch'sais pas, juste l'endroit moi j'disais.

- Mais comment est-ce que tu imagines ?

G : - Ben, ch'sais pas...après il faut mettre des décorations, mais ça ch'sais pas, je disais juste des choses modernes, pas euh...pas vieux, que ce soit...j'sais pas trop comment dire...

- J'te demande pas de me faire l'aménagement intérieur de la bibliothèque,... ?

E : - Et puis pas avoir trop d'attente à l'accueil pour pouvoir emprunter les livres.

- Mh

(Silence)

- F ?

F : - J'sais pas...

- **Imagine t'arrives dans cette bibliothèque, qu'est-ce que tu vois ? Pour que ce soit bien, pour que tout d'un coup t'aies envie d'aller, qu'est-ce qu'il faudrait qu'il y ait, qui t'attirerait là-bas ?**

F : - Ben d'avoir des bons livres, beaucoup de livres.

- **Beaucoup de livres**

F : - Que ce soit beau.

- **Que ce soit beau, qu'est-ce qu'il faut pour que ce soit beau ? Pour toi, hein.**

F : - Des beaux meubles, des trucs comme ça, des décorations...

- **Mh, deux garçons qui proposent des décorations, mh.**

(Sourires)

G : - Ça va si on dit quelque chose qu'on a déjà vu ou...

- **Ah bien sûr, oui, oui, n'importe quoi, ça peut être soit réaliste, réel, t'as déjà vu ou alors ça... quelque chose de complètement euh... loufoque, fou, que t'as jamais vu mais tu te dis, ah ce serait quand même chouette d'avoir ça, vraiment tout...**

G : - Ben... comme dans la bibliothèque de l'université il y a des cabines où on peut euh...c'est...les vitres elles sont euh...on peut pas entendre le son, donc quand on fait les travail de groupe c'est assez pratique.

- **Mh**

G : - Mais que ce soit plus grand parce que là-bas c'est minuscule.

H : - Bon, c'est un peu fou mais que tu penses à un truc...un livre et le livre il apparaît ou la BD.

- **Wouah**

H : - Ouais, bon j'ai dit que c'était fou.

- **Bons livres, mh...**

E : - Et p'is ça serait cool si t'aurais par exemple comme des toboggans qui par exemple t'as comme une machine, t'écris quel genre de livre tu voudrais et elle t'emporte vers les livres.

- **Ah, c'est toi qui vas vers le livre ?**

E : - Non, la machine nous conduit vers le livre.

- **D'accord...et pourquoi est-ce que tu penses à une machine comme ça ?**

E : - Ben ça serait plus facile à trouver les livres et euh...puis ça nous éviterait de marcher.

- **D'accord donc d'une part la bibliothèque est peut-être difficilement aménagée et de l'autre part c'est aussi pour le confort ?**

E : - Mouais...

- **Non ?**

E : - Moui

G : - Des espaces...genre enfants, adultes, euh...travail...des choses comme ça.

- **Mh. Et ton espace à toi, il serait comment ?**

G : - Ben, c'était plutôt les cabines en fait...que je...

- **Toi c'est surtout les cabines dont tu as besoin... Vous faites beaucoup de travaux de groupe ?**

G : - Ben en fait, quelques uns et plutôt des révisions quand on fait ça. Pour éviter d'aller tous chez quelqu'un ben on va tous là-bas... donc c'est assez pratique.

(Silence)

- **Ne me regardez pas... regardez votre bibliothèque...**

E : - P'is euh, ce serait bien aussi par exemple si on n'a pas un ordinateur à la maison, ben qu'il y en ait deux trois à disposition à la bibliothèque.

- **Des ordinateurs, mh**

H : - Ce qui serait vraiment bien c'est qu'en fait on ait chacun un peu une pièce et puis comme ça les gens ils viennent pas dans ta pièce, quand t'es en train de lire tout d'un

coup t'entends les bruits des gens qui arrivent et qui te prennent un livre juste devant, c'est un peu énervant.

- En fait ce serait une pièce pour lire ?

H : - Ouais ou même, un petit coin

G : - Pour que ce soit attirant une porte d'entrée qui serait ben ch'sais pas...attirante pour tous les goûts mais... ben j'ai pas d'idée.

E : - Ou pour les personnes par exemple qui ont des problèmes, qui sont en chaise roulante ben...qui s'ouvrent automatiquement. Comme y'a à...

H : - Carouge

E : - Ouais, moi j'aime bien ça.

(Silence)

F : - Au-dessus de la porte on pourrait mettre un grand emblème avec un livre dessiné et qui s'illumine la nuit.

- D'accord. Un grand...pardon...un grand

F : - Emblème

- Emblème...Donc ça c'est plutôt l'extérieur de la bibliothèque...Ça vous donne envie...c'est ce qui vous donnerait envie pour entrer...

E : - Et p'is p'tête pour s'asseoir comme des poufs ou des chaises

- Mh. Elle commence à prendre forme cette bibliothèque. Et est-ce qu'il y a des bibliothécaires dans votre bibliothèque ou pas ?

E : - Moui...Des bibliothécaires gentils et puis par exemple si on oublie d'amener notre livre par exemple deux trois fois ben...qu'on n'est pas vraiment obligés de payer.

- Donc pas d'amendes ?

E : - Oui

(Silence)

- Autre chose ?

(Silence)

- Alors on l'a, là, la bibliothèque parfaite ? Idéale ?

(Silence)

- Alors puisqu'on a tous ces éléments pour la bibliothèque idéale maintenant on imagine son site Internet, donc cette bibliothèque a un site. Qu'est-ce que pour vous il faudrait qu'il y ait sur le site pour que vous ayez envie d'y aller ? Qu'est-ce qui serait à votre avis intéressant de retrouver sur un site Internet de bibliothèque.

E : - Ben, des photos comment elle est. Comme ça ben ça peut donner envie aux personnes d'y aller. Parce que moi quand je connaissais pas par exemple la bibliothèque de Carouge, je savais pas du tout comment c'était, ben après j'étais sur le site pis ça m'a donné envie d'y aller.

- D'accord. Donc important, mh.

H : - P'is qu'on puisse faire des recherches sur les livres qu'y a.

- Des recherches sur... ?

H : - Les livres qu'il y a.

F : - Qu'on puisse louer les livres en allant sur le site.

- Donc les...les réserver ?

F : - Oui

(Silence)

H : - Et puis qu'il y ait...si tu fais des recherches sur un livre...enfin recherche sur un mot clé, comme marin et puis il te donne tous les livres marins et puis il nous donne un peu les résumés.

- Et le résumé aussi, mh, alors ça fait deux choses, hein ?

E : - Puis pour les bébés qui viennent parfois avec leur maman ben qu'il y ait quand même deux trois jouets et puis des livres sympatiques pour eux.

- Alors ça ce serait plutôt dans la bibliothèque elle-même ?

(Silence)

G : - Pour le site on pourrait mettre du genre les nouveaux livres. Ils y mettent sur une page ...les nouveautés.

- **Mh. Et ces nouveautés...toutes ensemble ?**

G : - Ben...Par catégorie

- **Catégories...catégories de...?**

G : - Ben par exemple action, aventure, des choses comme ça.

- **D'accord**

Silence

F : - Qu'on puisse voir aussi les couvertures des livres...pour le quatrième de couverture pour voir s'il est bien.

- **Donc le résumé mais aussi la couverture, mh.** (En écoutant l'enregistrement, je m'aperçois que j'ai probablement mal compris ce qu'il a dit, il parlait uniquement du 4^{ème} de couverture)

E : - Puis qu'il y ait par exemple les livres marqués parce que comme ça les jeunes...les personnes ben comme ça ils font un effort de les ranger parce que quand je vais à une bibliothèque comme celle de l'école ben il y en a plusieurs qui mettent un livre comme ça au bol je sais pas où puis ils le laissent là.

- **Donc que ce...Qu'est-ce que tu proposes pour que soit...**

E : - Que ce soit euh...je ne sais pas comment dire...mais qu'ils soient marqués, par exemple A rouge, et puis qu'on mette dans l'étagère A rouge...

- **C'est une cote...c'est ce qu'on trouve dans les bibliothèques à part à la bibliothèque du Val d'Arve, non ? Quand il y a un chiffre...**

E : - C'est plutôt à la bibliothèque du Val d'Arve.

- **D'accord et t'aimerais que ce soit plus souvent ...comme ça, mh.** (Je suis perplexe car justement, à la bibliothèque du Val d'Arve, qui est son école les livres sont « marqués » mais les enfants les rangent souvent n'importe où ; ce n'est donc pas une solution de les « marquer » apparemment bien que ce soit ce qu'elle propose) **Donc une cote facile, pour ranger facilement ?**

E : - Puis pour pas...par exemple...pour pas regarder tous les livres on pourrait mettre des panneaux comme par exemple enfants, livres d'action, tout ça...bandes dessinées.

- **Mh, donc ça ce serait ben...c'est un peu le tri qu'il y a ici** (je montre le panneau sur lequel j'écris tout ce qui concerne le site car un autre participant a déjà parlé de faire le tri des nouveautés) **mais dans la bibliothèque physique ?**

E : - Mh...ouais

- **Ou tu pensais aussi ici, sur le site ?**

E : - Ben... sur le site

- **Sur le site, donc euh par catégorie et par tranche d'âge ?**

E : - Euh non, la bibliothèque

- **Dans la bibliothèque...**

(Silence)

- **Puis pour le site, alors ? Pas d'idée qui vous vient en particulier ? Un besoin ?**

E : - Le site...p'têtre quand on appuie pour faire une recherche sur un livre, il apparaît puis on pourrait avoir comme un p'tit bonhomme. Par exemple un livre avec des yeux et une bouche qui nous montre le livre.

- **D'accord, que ce soit un peu animé ?**

E : - Ouais, voilà.

H : - Et puis, sur le site ce serait sympa s'ils interrogeraient un peu des auteurs, et ça nous donnerait envie si on trouve que l'auteur est sympa ensuite ça nous donnerait plus envie de voir ses livres.

- **Et cette interview tu l'imaginerais comment ?**

H : - Ben euh...Qu'est-ce qui vous a inspiré pour votre livre euh...Combien de temps vous l'avez réalisé...et tout ça.

- **Mais la présentation ? Par écrit ?**

H : - Non, on voit sa vidéo.

F : - Qu'on puisse voter si le livre il est bien...ou pas.

- Mh

E : - Puis que ce soit gratuit pour s'inscrire.

- **Tu dis sur le site ou dans la bibliothèque ?**

E : - Dans la bibliothèque et sur le site...on peut s'inscrire gratuitement.

- **J'vais revenir vers toi pour les votations. Tu...c'est juste dire le livre est bien le livre est pas bien ?**

H : - Moi j'dirais plutôt donner des notes.

- **Donner des notes ?**

H : - Des petites étoiles et euh...la dernière étoile c'est nul...comme ça c'est plus précis parce que si t'aimes moitié-moitié.

E : - Et p'is après on pourrait faire un commentaire sur le livre.

H : - Et puis comme ça les livres les plus appréciés on pourrait les mettre sur...sur la page.

- Mh.

E : - Puis par exemple sur deux trois livres on pourrait faire un quizz...un questionnaire s'il était bien...qu'est-ce qu'il y avait d'dans...quel était l'animal préféré de...ch'sais pas.

- **Par rapport au livre ? Qui est-ce qui ferait ce quizz ? Imaginez sur votre page adolescent ?**

E : - Par exemple, je suis sur l'ordinateur puis je fais le quizz, c'est moi qui essaye de répondre aux questions.

- **Mais qui est-ce qui fait les questions ?**

E : - Euh...j'sais pas

H : - Le créateur du site

G : - Ben non, les internautes, ceux qui ont lu les livres.

- **On peut mettre les deux**

H : - Aussi les auteurs

- Mh.

(Silence)

- **Est-ce qu'il y aurait des besoins particuliers pour le collège ?**

G : - ...qu'il y ait des livres qu'on a...qu'on a besoin en cours.

- **T'as un exemple particulier ou euh...**

G : - Ben des livres d'italien ou des choses comme ça

- Mh

(Silence)

- **Ben très bien...je sais pas si...enfin j'ai encore une question c'est de savoir si vous allez vous parfois sur le site des bibliothèques ?**

H : - Non

E : - Jamais

- **Vous savez pourquoi est-ce que vous n'y allez pas ?**

E : - Moi, ça m'intéresse pas.

H : - J'sais pas que ça existe.

G : - Ben j'en ai pas besoin. Si je vais à une bibliothèque, j'y vais, j'ai pas besoin de regarder le site.

F : - Non

- **Très bien. J'arrive au bout de mes questions. Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que vous voulez ajouter ? Est-ce que vous retrouvez sur ce panneau tout ce qui serait dans votre rêve de bibliothèque publique parfaite ?**

- **Ou sur le site, est-ce qu'il y aurait encore un détail qui vous reviendrait et qui n'est pas écrit ici ?**

E : - Qu'on voie sur le site l'entrée de la bibliothèque, comment elle est et écrire que les portes elles s'ouvrent toutes seules car il y a parfois des gens qui sont en chaise roulante par exemple qui ont envie d'y aller et qui ne peuvent pas parce que la porte...

H : - Et que la bibliothèque soit ouverte un peu plus longtemps car le mercredi ça ouvre tard.

E : - Et peut-être un distributeur pour manger et pour boire

Pour terminer le *focus group*, je leur demande s'ils sont d'accord que j'écrive leur prénom en début de mon travail pour les remercier. Suite à l'approbation générale, je les remercie de leur participation et leur souhaite une bonne fin d'après-midi.

Annexe 4 : Script pour le test d'utilisabilité

Le but de ce test est de m'assurer que ce que j'ai construit, grâce à vos idées est facile et agréable à utiliser. Ce n'est pas un projet fini. Ce ne sont pas tes capacités que je teste, je voudrais savoir si le site pose problème et ce que je peux faire pour l'améliorer. Tu ne peux donc pas faire de faute ou de mauvaise manipulation. Ce que tu peux faire c'est montrer ce qui ne fonctionne pas/ ce qui est mal fait. Si tu as envie de tout arrêter tu me le dis et on arrête. Comme pour l'autre réunion, j'enregistre ce qu'on se dit mais ce qui va se passer ici restera entre toi et moi. Tu as le droit d'en parler évidemment mais l'enregistrement n'est que pour moi, pour que maintenant je puisse être concentrée sur ce qui se passe. C'est donc très important pour moi que tout ce que tu penses, tu le dises. Je sais que ce n'est pas très naturel de faire ça mais si tu veux cliquer à un endroit, tu le dis, si tu penses que quelque chose ne va pas, tu ne sais pas où c'est, tu le dis. Tout est important pour moi. Pendant le test, tu peux poser toutes les questions que tu veux mais je ne répondrai pas à toutes puisque le but de ce site est d'être utilisé sans aide. Tu as des questions ?

Voici la page, tout est en gris et pas très joli parce que ce qui m'intéresse c'est le contenu, ce qu'il y a sur la page. Les couleurs, l'arrangement ça vient après.

- 1) A ton avis, c'est un site de quoi ? Pour qui ? Pourquoi dis-tu ça ?
- 2) J'aimerais que tu me montres sans cliquer quels sont les endroits où tu penses pouvoir cliquer.
- 3) Est-ce que tu comprends ce que tu vois ? Qu'est-ce qui se cache derrière chaque intitulé ?
- 4) Où est-ce que tu as envie de cliquer en premier ? Pourquoi ?
- 5) Tout d'abord j'aimerais que tu cherches un livre précis, comment vas-tu faire ?
- 6) Reviens à la page d'accueil
- 7) Tu as entendu que ce week-end il va pleuvoir. Tu sais que tu vas rester à la maison. Tu aimerais lire quelque chose mais tu ne sais pas trop quoi. Qu'est-ce que tu fais ?
- 8) Mais en fait, elle ressemble à quoi cette bibliothèque ?

Changer de pdf

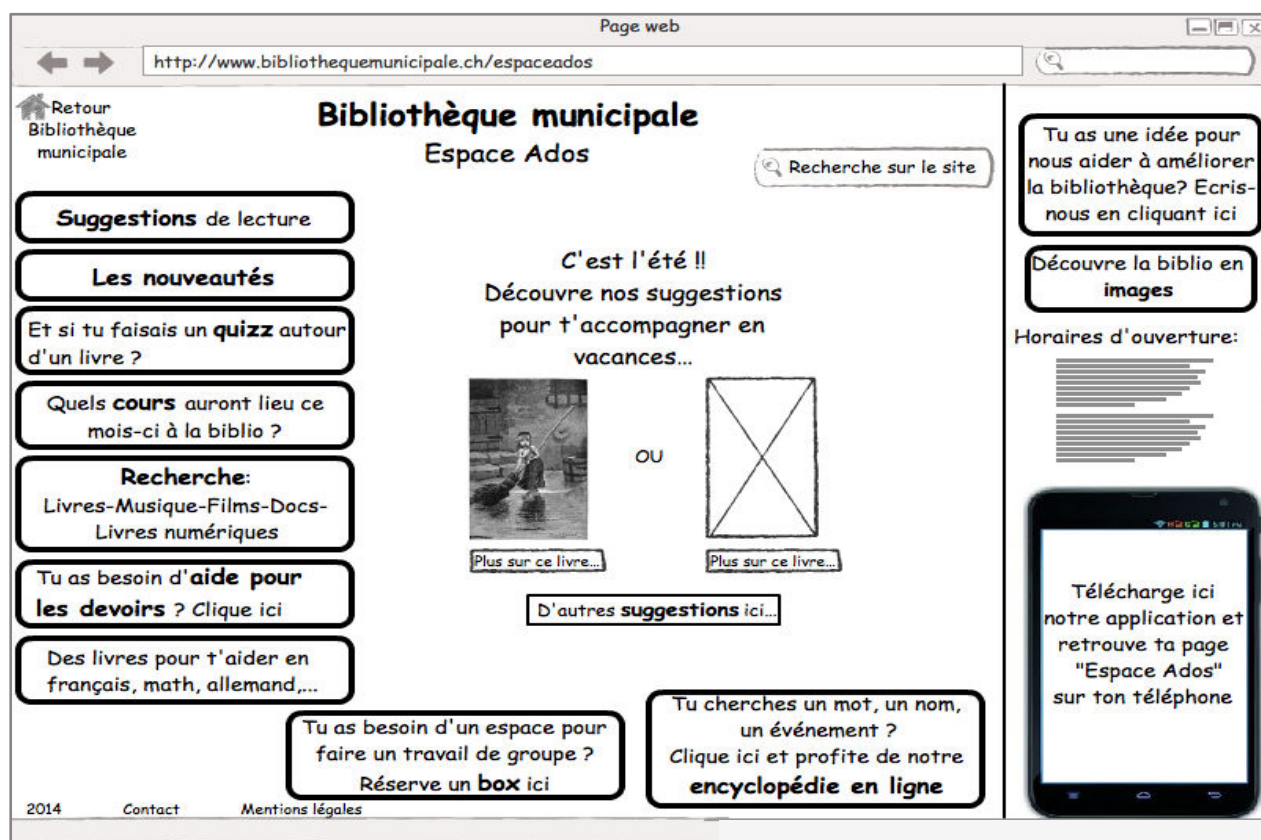
- 9) Tu as fini de lire le livre et tu veux faire un quizz, comment tu fais ? Tu préfères en inventer un ou répondre aux questions d'un quizz déjà inventé ?
- 10) Si je te dis que pour le quizz il faut s'inscrire, qu'est-ce que tu en dis ? C'est normal ? Pas normal ?
- 11) Est-ce que tu as vu qu'il y avait des livres numériques proposés ? Qu'est-ce que tu en penses ? Ça te donne envie ? Pas spécialement ?
- 12) Tu as entendu dire qu'il y a des cours parfois à la bibliothèque. Tu aimerais en savoir plus, qu'est-ce que tu fais ? Auquel aimerais-tu participer s'il existait ?
- 13) Cette année, tu as copain qui a des soucis en Histoire. Tu veux l'aider, qu'est-ce que tu fais ?

- 14) Par rapport à l'aide aux devoirs, tu penses que tu utiliserais ce service ?
Comment est-ce que tu préférerais que ce soit ? Tu y vas quand tu en as besoin ou tu t'inscris pour dire quand tu viens ?
- 15) Si tu pouvais enlever quelque chose qu'est-ce que ce serait ?
- 16) Si tu pouvais ajouter quelque chose, qu'est-ce que ce serait ?
- 17) Si tu pouvais mettre des couleurs, quelles couleurs tu mettrais ?
- 18) Voilà, on a terminé ! C'était facile, difficile ? Est-ce que tu t'attendais à ça lors de notre dernière réunion ?

Je te remercie d'être venu une deuxième fois. Je te souhaite un très bon après-midi !

Annexe 5 : Wireframes corrigés

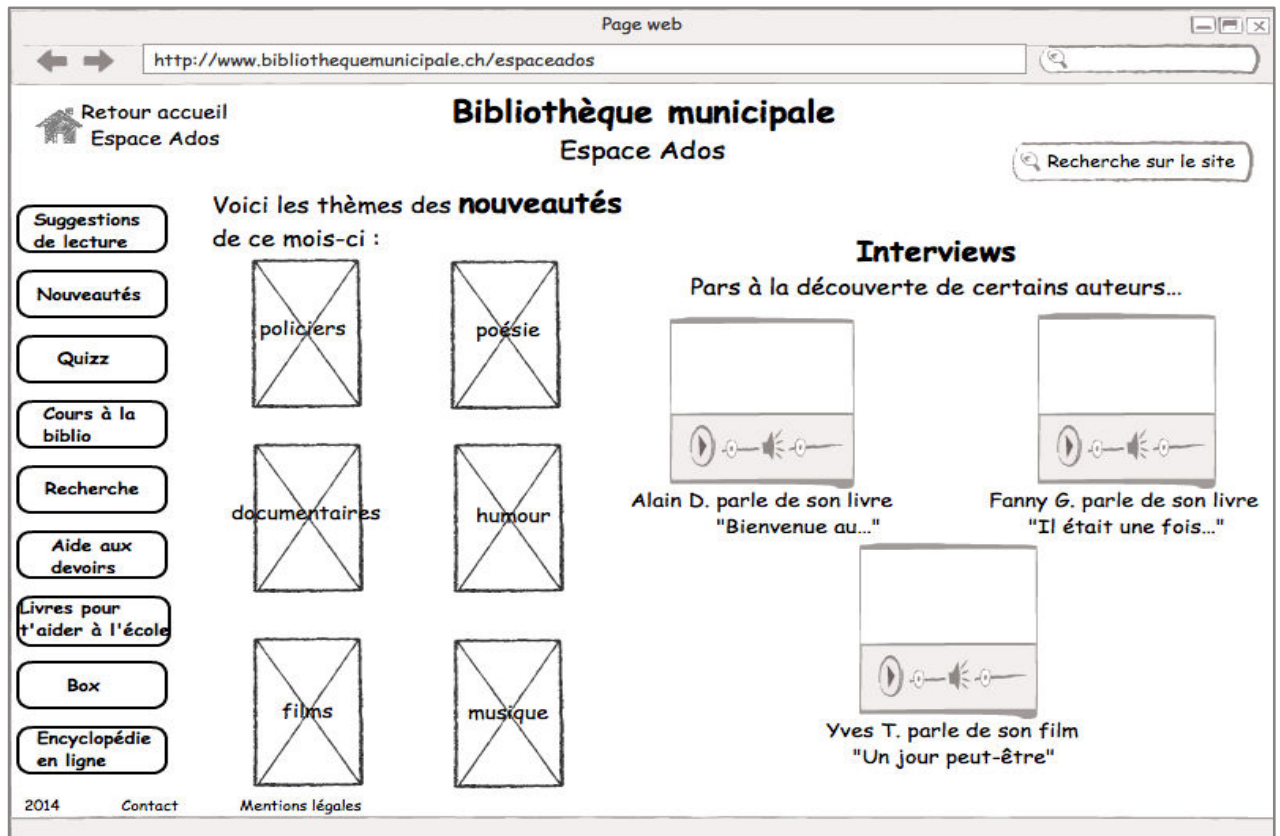
Wireframe page d'Accueil



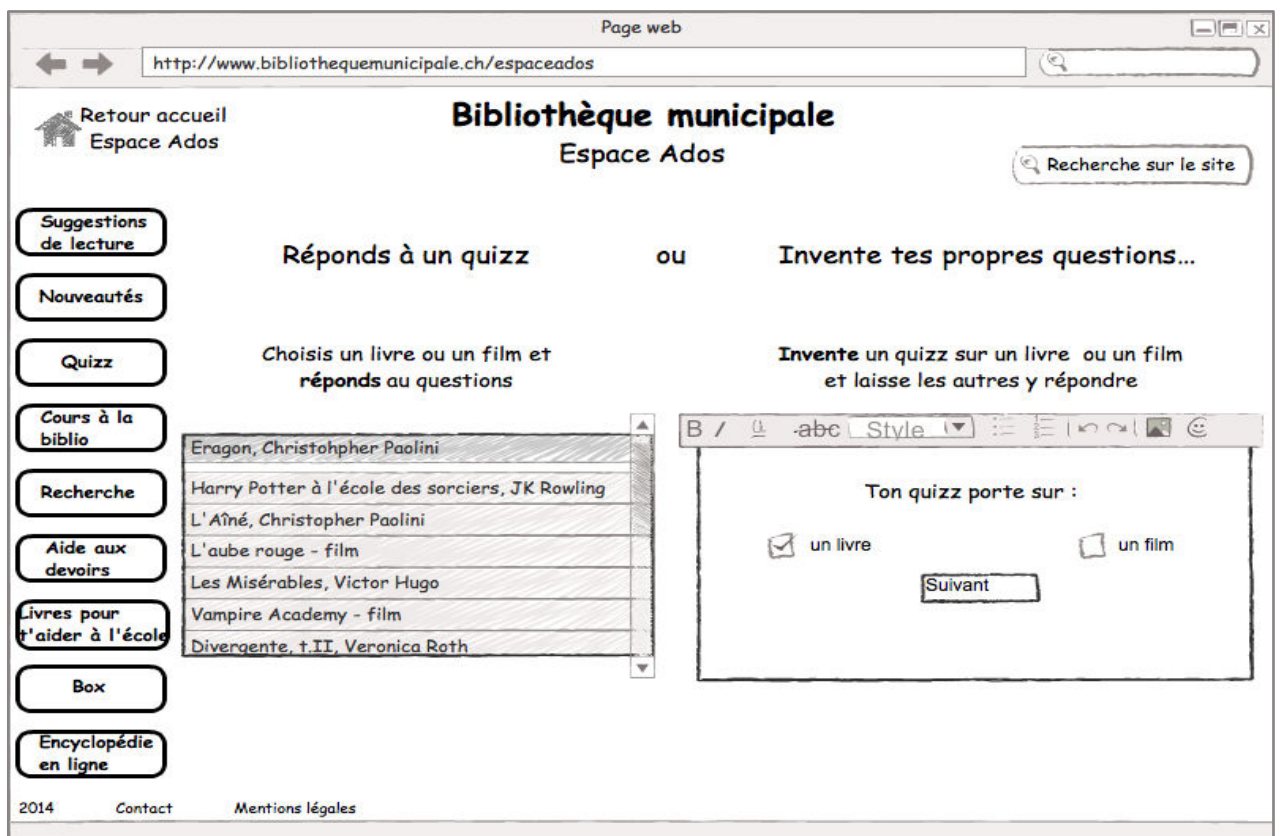
Wireframe page Résultat



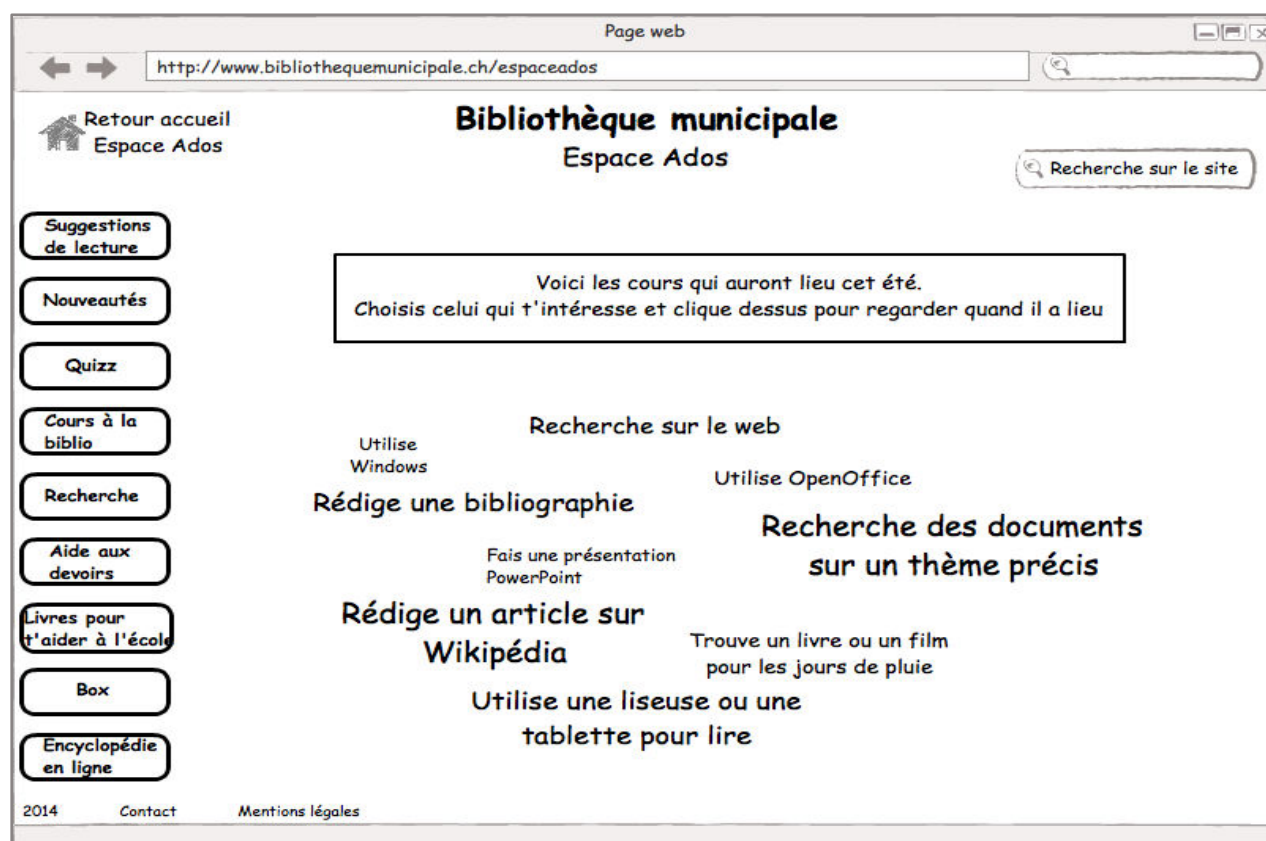
Wireframe page Nouveautés



Wireframe page Quizz



Wireframe page Cours donnés par la bibliothèque



Wireframe page Catalogue



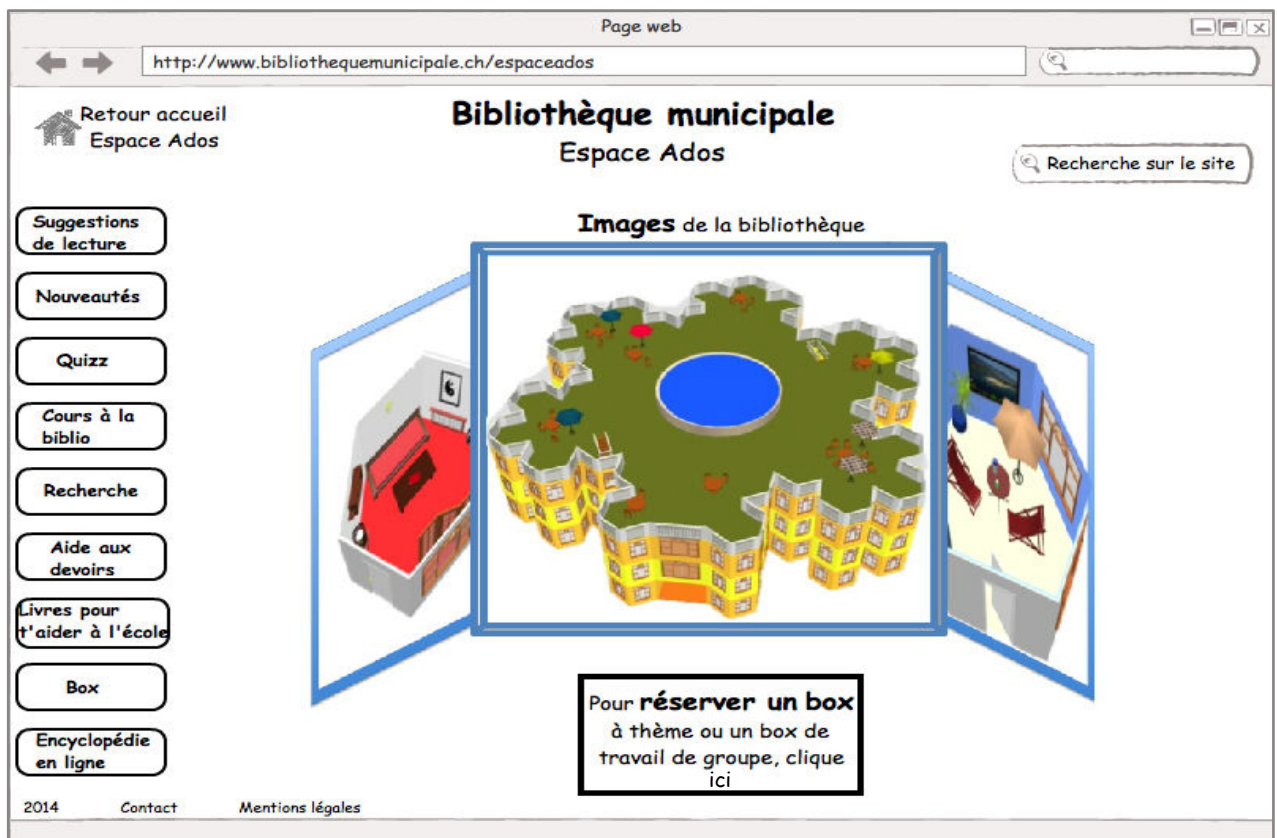
Wireframe page Aide aux devoirs



Wireframe page Ressources pour aide scolaire



Wireframe page Images et réservation box



Wireframe page Application smartphone

